香港申诉专员

2019/20 年报



正面看投诉

共建好制度

本年度主要统计数字

接到的投诉 19,767

93%
透过电邮／传真

5%
透过邮件

2%
亲临本署

1%
致电本署

已完成的投诉个案 19,838

17,031
经评审并终结

2,418
经查讯后终结

240
经全面调查后终结

149
经调解后终结

99.4%
（目标：**99.0%**）
投诉个案因本署职权范围所限经初步评审后于 15 个工作天内终结

93.5%
（目标：**80.0%**）
个案于三个月内终结

99.3%
（目标：**99.0%**）
个案于六个月内终结

10
已完成的主动调查

已完成的与公开资料有关的个案 84

提出的建议 177

接到的查询 8,581

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

目录

大事纪要		P.4
申诉专员绪言		P.8
第一章	职能及权力	P.14
第二章	主动调查	P.20
第三章	投诉	P.32
第四章	调解	P.58
第五章	公开资料	P.62
第六章	改善公共行政	P.72
第七章	传递本署的资讯	P.78
第八章	内部行政	P.84
附件		
附件1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	P.90
附件2	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	P.94
附件3	个案数字	P.95
附件4	经全面调查后终结的个案索引	P.96
附件5	以查讯方式终结的投诉个案结果	P.109
附件6	顾问名单	P.113
财务报表 截至2020年3月31日止年度		P.116
投诉人约章		P.136

大事纪要

1988

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1989

2月1日

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP 履新



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

1993

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1994

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP 履新



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP

6月24日

《行政事务申诉专员条例》的修订获通过：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」及「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」及「申诉专员公署」

1995

3月1日

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

1996

3月1日

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月1日

第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP 履新



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

12月27日

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1999

7月22日

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2001

3月28日

推出电话投诉服务

12月19日

《2001年申诉专员(修订)条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002

9月6日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方



2004

4月1日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP 连任申诉专员，开始新的五年任期（2004 至 2009 年）



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

2005

10月24日

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引



签署行政安排备忘录

4月1日

第六任申诉专员赵慧贤女士，PDSM, PMSM 履新



第六任申诉专员赵慧贤女士，PDSM, PMSM

4月1日

第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP 履新



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

2009 2014 2019

4月1日

第五任申诉专员刘燕卿女士，SBS, JP 履新



第五任申诉专员刘燕卿女士，SBS, JP

申诉专员绪言



说去年为充满大事的一年并不为过。

政治纷乱、社会动荡及随后的疫症大流行，令一众政府部门成为焦点：部门如何应对、能否维持服务水平及高质素的公共行政，都备受社会各界关注。

公署接到的投诉个案数目飙升，较过去增加近四倍。很多时候，因为某些事件发生，公署的电子信箱随即便收到数以千百计的投诉。为应付这种史无前例的现象与工作量，我们订定了新措施及程序；而面对来自四方八面的高涨情绪，我们亦格外谨慎，保持不偏不倚及专业的态度。

本人感到欣慰的是，即使在疫情最严峻时曾暂停部分服务，公署透过精简程序，加上各同事加倍努力工作，我们在无需增配额外资源下，服务大致上亦能达到承诺的水平。在上年度，公署接到4,991宗投诉个案，在本年度则接到19,767宗。当中有100宗是涉及公开资料的投诉个案，数目是这类投诉历来最高，可见公众对开明问责政府的期望日益提高。尽管工作量相当繁重，公署完成了19,838宗投诉个案及十项主动调查。本人强调，主动调查对公署来说仍然非常重要，是赖以审研行政系统性的问题，以及推动公共行政正面转变的有效工具。至于以调解方式处理的投诉个案，数目虽然由205宗下降至149宗，但我们会继续推动调解服务，因为这种处理方式往往能更迅速排解纠纷并取得满意结果。

就本人而言，这是出任申诉专员后的第一年。得到公署同事尽心协助，本人已熟习公署的运作，并为未来五年制订涵盖四个工作方向的策略性计划。这个五年计划旨在为公署打好稳健基础，为未来发展继续努力不懈，服务香港。有赖公署团队和顾问的鼎力支持，加上过去30年各前任专员建立的稳固基石，这项具挑战性的工作得以顺利推展。

首先，我们会加深市民大众对公署角色及服务的认识，继续推广公署的工作，让受屈人士知道有独立、客观持平的申诉途径。

第二，我们会提升公共行政的质素及促进行政公平。公署会就投诉处理和主动调查结果提出改善建议，从而解决行政失当所引起的问题，并监察这些建议的落实情况。我们亦会鼓励及推动政府部门及公营机构积极改善其公共行政及投诉处理。

提高公署透明度及提升工作效率与质素是策略性计划的第三个方向。我们会公布更多投诉个案的调查结果及发表相关报告，并于进行主动调查时收集市民意见。

第四个工作方向是加强职员培训及知识管理，以巩固及提升专业效能。

未来数年，本人会继续努力推动这个策略性计划，同时谨记须注意社会上不断转变的需要和盼望。另一方面，我们当然需要市民大众、传媒、立法会议员和各公职人员等持份者继续支持公署。

经历了一年令人惶恐不安的日子，本人相信社会需要各界人士紧守岗位、尽好本份，我们才能度过此难关。申诉专员公署既是获赋予法定权力提高公共行政水平的公营机构，更须时刻谨记公署的理想，确信所肩负的使命，同时抱持最坚定的信念履行职能。本人及公署团队定必尽力做好上述工作，促成更美好的明天。

赵慧贤
申诉专员
2020年3月31日





首长级人员

申诉专员赵慧贤女士

副申诉专员苏锦成先生

助理申诉专员唐建生先生

助理申诉专员关恩慈女士


申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN




申訴專員公署






申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN



章节

职能及权力

以公正客观的态度进行调查

本署的角色：

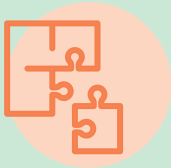
申诉专员公署根据香港法例第 397 章《申诉专员条例》（「条例」）成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政，包括：



调查各项涉嫌行政失当的投诉



辨识行政体制上的不足之处



建议采取补救和改善措施，以解决市民的不满，并提高公共行政质素

本署的职能：

投诉个案

调查由受屈人士提出，有关涉嫌行政失当（包括违反《公开资料守则》）的投诉个案。

主动调查

就涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，进行主动调查。

调查对象限于条例附表 1 第 I 部及第 II 部所列的政府部门及公营机构（参见**附件 1**）。



不受本署调查的事宜：

- 投诉所涉机构并无列入条例附表 1（如香港警务处、廉政公署）
- 与以下行动有关的投诉：
    - 法律程序或检控任何人的决定
    - 合约或商业交易
    - 人事方面的事宜
    - 施加或更改土地权益条款的决定

（所有不受调查的行动，参见**附件 2**）

本署不予跟进的投诉个案：

- 投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年
- 投诉人没有透露姓名、无从识别其身份或下落不明
- 投诉并非由受屈人士提出
- 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

（有关条例列明的限制，参见**附件2**）

涉及调查专业判断的投诉

- 本署不会调查所涉机构纯粹根据其专业判断所作的行动或决定
- 假如有关行动或决定也牵涉到行政或管理方面，则本署可以调查属于行政或管理范畴的事宜

涉及政策事宜的投诉

政策若在制定前经过正式审议和授权的程序，本署不会对充分按照有关政策所采取的行动进行调查。

然而，本署若认为某项政策涉及严重的不公，便会展开调查，亦会促请所涉机构检讨看来不合时宜的政策。

本署获赋予的权力

- **调查**
  进行查讯、获取资料及文件、传召证人，以及视察被投诉机构的处所

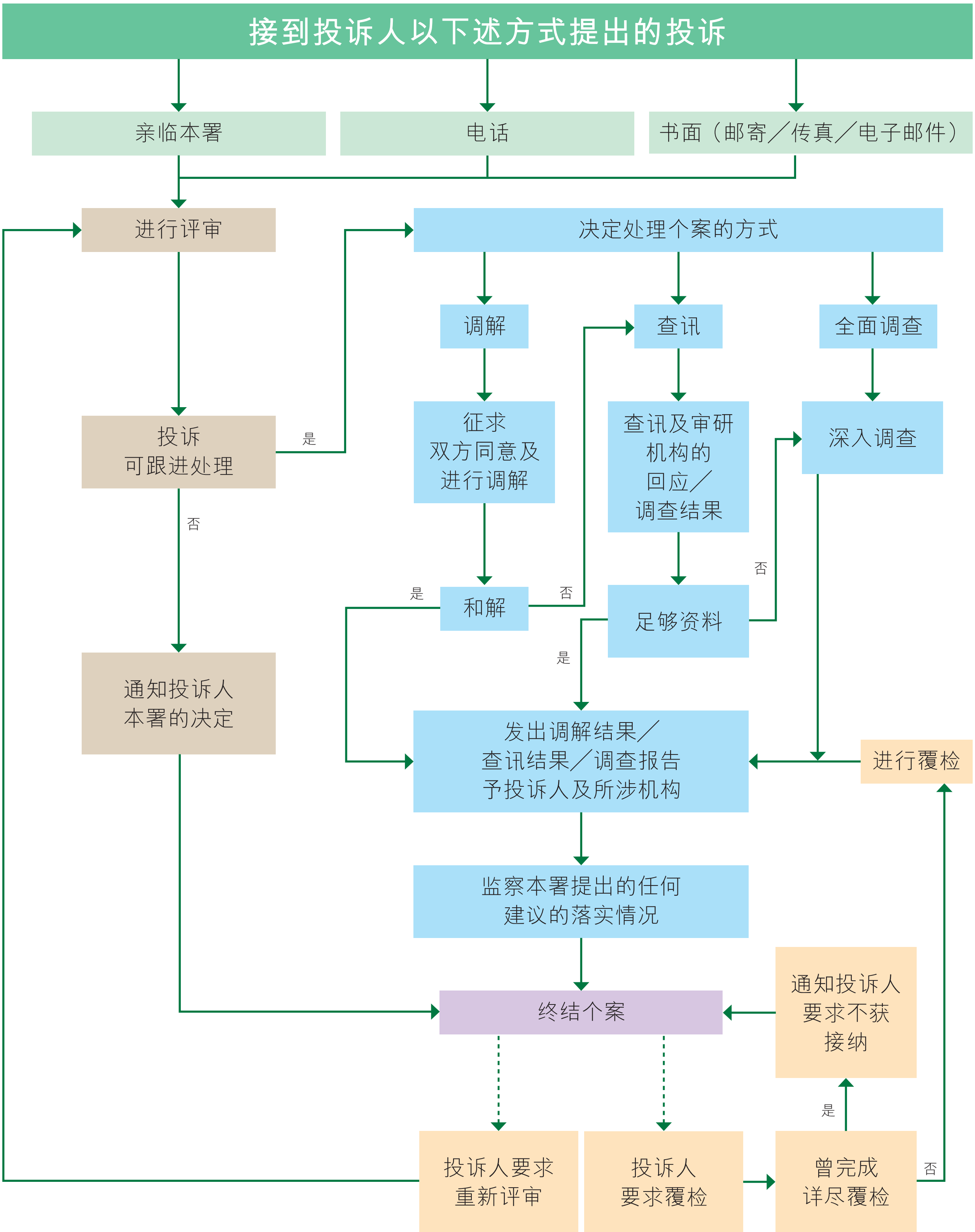
- **作出结论及建议**
  对投诉下结论，并提出建议

- **发表报告**
  向所涉机构的首长报告调查结果；如有需要，亦向可行政长官提交报告

本署对投诉个案的保密规定

- 申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，否则可判处罚款及监禁
- 申诉专员可基于公众利益，在不披露所涉人士身份的情况下就任何调查发表报告

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电子邮件）
进行评审
决定处理个案的方式
调解
查讯
全面调查
投诉
可跟进处理
是
否
征求
双方同意及
进行调解
查讯及审研
机构的
回应／
调查结果
深入调查
和解
是
否
足够资料
否
是
通知投诉人
本署的决定
发出调解结果／
查讯结果／调查报告
予投诉人及所涉机构
进行覆检
监察本署提出的任何
建议的落实情况
终结个案
通知投诉人
要求不获
接纳
是
投诉人要求
重新评审
投诉人
要求覆检
曾完成
详尽覆检
否

用语词汇

行政失当

行政失当在《申诉专员条例》中已有定义，基本上是指机构行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

查询

指市民要求本署提供资料或意见。

投诉

投诉是一项具体指称，投诉人指某些不当行为、不合理行动、不妥善的决定或程序令其受到影响，并感到不满或受屈。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或决定。

投诉事项不在本署职权范围内

指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

受条文所限不得调查

指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

投诉已撤回

指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，视乎所指称事项的性质或严重程度，申诉专员仍可能会继续跟进个案。

投诉人的同意

投诉人须表明同意申诉专员复制其投诉内容及任何其他资料（包括其个人资料），转交任何有关人士／机构跟进；而任何有关人士／机构可向申诉专员提供投诉人的个人及其他相关资料，以便申诉专员处理其投诉。投诉人亦可表明不同意本署向被投诉机构披露其身份。然而，在此情况下，申诉专员便可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

调解

指投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，同意以会面或电话方式讨论投诉个案，寻求双方均愿意接受的解决方法。本署的调查主任会以中立调解员的身份，促使双方达成和解。

查讯

是本署处理一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或本署所搜集的证据。在完成对投诉的查讯后，本署会把结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。若认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

全面调查

指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如有需要，本署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

成立、部分成立和不成立

均属本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

投诉不成立，但机构另有缺失

是本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映投诉人所提出的投诉虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。

未有定论

是本署就投诉或当中某个投诉点进行全面调查后所作结论的类别。申诉专员在完成调查后认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉或投诉点是否成立而下结论。

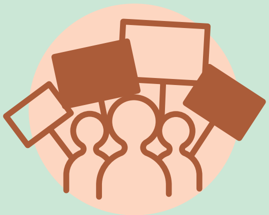
主动调查

指尽管没有接到投诉，但本署基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常针对某些涉及行政体制的事宜或受市民关注的课题。

主动调查

申诉专员有权展开主动调查，以探讨某些可能与行政失当有关的问题。这些问题大多涉及行政体制上的流弊或重大的公众利益，而申诉专员决定展开主动调查，往往是因应当时广受社会关注的课题，或是由于本署已就同类事情多次接到投诉。

本署可因应以下情况展开主动调查：



课题广受社会关注



就同类事情多次接到投诉

初步查讯

在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步查讯。在查讯的过程中，本署亦会按照保密原则，向有关机构索取资料或要求解释。若查讯结果显示有需要作进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

主动调查的方法

进行主动调查时，本署会按照一贯做法向相关机构索取重要资料，此外，亦会视乎主动调查课题的性质，决定是否邀请相关界别的人士、业内专家，甚或市民大众，就所研究的课题提出意见。若决定征询公众意见，我们会公开宣布展开主动调查。

在展开主动调查时，我们或会：



与有关机构进行讨论



咨询业内专家



邀请市民大众提出意见

在展开主动调查及总结有关调查前，本署通常会与所涉机构的高层人员讨论我们的观察所得及意见。这类交流有助澄清疑问，也有利于对问题作更深入的探讨。

发表调查报告

条例赋予申诉专员权力，可基于公众利益，在新闻发布会或本署网页上发表主动调查报告。

本署的主动调查并非每次都以有关部门或机构有严重行政失当为结论。事实上，部分事涉机构在本署进行调查期间可能已经采取了补救／改善措施。不过，我们相信市民大众都希望知道本署已完成的工作和调查所得。故此，本署会以不同形式发表所有主动调查报告。

在本年度，本署完成了十项主动调查，当中四项的调查结果已于新闻发布会上公布，其余六项则透过新闻公报发表，而所有主动调查报告均已上载于本署网页。本年度已完成的主动调查报告一览载于以下图表。

在 2019/2020 年度，

本署完成了：
10 项主动调查

本署提出了：
49 项建议

OMB/DI/415	政府对电动私家车配套设施的规划及安排
OMB/DI/419	有关辨识和通报怀疑虐待儿童个案的机制
OMB/DI/420	屋宇署「强制验窗计划」的执行
OMB/DI/421	教育局审批直接资助计划学校和私立学校调整学费及私立学校收取其他费用的机制
OMB/DI/425	地政总署对私人商场内的公共行人通道及公共室内广场被用作商业用途的执管
OMB/DI/426	闲置天桥和「断桥」的问题
OMB/DI/427	房屋署辖下议员办事处的编配机制
OMB/DI/429	房屋署及社会福利署就独居公屋租户服刑的通报机制及安排
OMB/DI/434	康乐及文化事务署于土地注册处存放公众游乐场地图则的安排
OMB/DI/435	有关核实综合社会保障援助及公共福利金申请人及受助／受惠人出入境记录的机制

主动调查报告摘要

（各主动调查报告全文可于本署网页 www.ombudsman.hk 浏览）

环境局及环境保护署

个案编号：OMB/DI/415
政府对电动私家车配套设施的规划及安排
（完成日期：2019年10月17日）



本署调查所得

政府鼓励市民使用电动车以减少路边空气污染。本署的调查发现，负责推动有关政策的环境局及环境保护署（「环保署」）未有清晰地向公众说明电动车政策的方向和具体目标，以及制定相关措施的理据。此外，政府低估了充电设施的需求。政府停车场内充电泊车位的数目不多，且在推动私人楼宇安装充电设施的力度不足。再者，政府公众停车场充电泊车位管理不善，亦没有非政府公共停车场内充电设施的使用数据。另一方面，政府未有为电动车的充电服务制定明确的收费政策。

本署的建议

申诉专员向环境局及环保署提出了 15 项改善建议，当中包括政府应多向市民解释电动车的政策以及调整相关措施和安排的理据；在政府公众停车场提供更多充电设施并收集有关数据作日后评估；检讨现行的「电动车优先使用充电泊车位」的措施，以及将新增的充电设施设置在停车场内较远离出入口或通道的泊车位置；以及制定明确的电动车充电收费政策，并尽早公布有关安排。

社会福利署及教育局

个案编号：OMB/DI/419
有关辨识和通报怀疑虐待儿童个案的机制
（完成日期：2019年10月17日）



本署调查所得

社会福利署（「社署」）的数据显示，近年本港新呈报的虐待儿童（「虐儿」）个案数字趋升。有意见认为，防止虐儿的通报机制未够完善，亦未有规定知情者必须举报怀疑虐儿个案。本署留意到，联合国儿童权利委员会早于2011年已建议所有缔约国建立报告暴力侵害儿童行为的机制，而很多国家已立法强制通报怀疑虐儿个案。

本署的建议

申诉专员提出了四项建议以改善有关辨识和通报怀疑虐儿个案的机制，包括政府应探讨强制举报怀疑虐儿个案的可行性；教育局应在《幼稚园行政手册》加入处理怀疑虐儿个案的程序；社署的《处理虐待儿童个案程序指引》及教育局的相关通告／《学校行政手册》的相关部分内容应尽量一致；以及教育局应就学生缺课的时间及原因进行统计及分析，以助及早揭发虐儿事件。

屋宇署

个案编号：OMB/DI/420
屋宇署「强制验窗计划」的执行
（完成日期：2019年8月12日）

本署调查所得

失修的窗户会对市民构成安全威胁。屋宇署自 2012 年 6 月开始推行「强制验窗计划」，以解决有关问题。本署的主动调查发现，屋宇署执行「强制验窗计划」有以下不足之处：工作进度远低于预期目标，以致需大幅下调每年选定进行验窗的目标楼宇数目；没有妥善监察「强制验窗法定通知」（「验窗通知」）的遵从情况，导致出现逾期良久的个案；在「强制验窗计划」推行的首四年多内欠缺数据以监察职员及业界的工作；未能在工作指引订明的时限内完成审核视察；审核成效因未能进入单位作审核视察而受影响；以及延误向不遵从「验窗通知」的业主发出警告信。



本署的建议

申诉专员向屋宇署提出六项建议，包括全面检讨「强制验窗计划」的实施情况；更积极监察「验窗通知」的遵从情况及尽快和有效地处理已积压个案；改善审核视察机制；以及适时向未有遵从「验窗通知」的业主采取执管行动。

教育局

个案编号：OMB/DI/421
教育局审批直接资助计划学校和私立学校调整学费及私立学校收取其他费用的机制
（完成日期：2020年1月9日）

本署调查所得



本署的主动调查发现，教育局有既定机制审批直接资助计划学校和私立学校（「私校」）调整学费的申请，亦有按该机制经审核相关学校的申请理据、财政状况及家长意见后批核申请。在这方面，本署认为并无不当。

至于私校收取其他费用，教育局多年来一直按早年征询的法律意见，宽松解读有关法例条文，认为私校收取可退还的其他费用，是私校与家长之间的私人财务安排，故无须征得该局的批准。本署指出该局一直的做法与《教育规例》的规定有矛盾。教育局在再次征询法律意见后，同意该局应审批这些费用。

就不可退还的其他费用，教育局未能清晰表述一套全面的申请机制、程序及审批准则，反映该局并未全面掌握私校收取其他费用的情况。

本署的建议

申诉专员向教育局提出两项建议，包括该局应尽快就私校收取其他费用制订更全面的申请及审批机制，以及建立私校收取其他费用的数据库，以全面掌握有关情况。

地政总署

个案编号：OMB/DI/425
地政总署对私人商场内的公共行人通道及公共室内广场被用作商业用途的执管
（完成日期：2020年1月9日）

本署调查所得

部分私人发展项目（包括商场）须按土地契约（「地契」）条款提供公共行人通道（「公共通道」）及／或公共室内广场（「公共广场」）。未经准许在该些公众设施进行商业活动属违反地契条款，地政总署可采取执管行动。



本署的主动调查发现，地政总署在处理私人商场内的公共通道及广场被用作商业用途以致违反地契条款的问题上，不论在执管或资讯发放方面，均有不足之处。

地政总署的不足包括执管力度不足；没有就违契个案把警告信送交土地注册处注册；未有把适当个案转介其他相关部门跟进；未有积极向违契的业权人追收豁免限制费用（涉及的费用动辄数以亿元计）；以及执管目标不清晰且成效不彰。此外，地政总署在其网页所提供有关私人商场内的公共通道／广场的资料不足，以致公众无法辨识该些公众设施的具体位置及范围，也无从监察它们的使用情况。

本署的建议

申诉专员向地政总署提出七项建议，包括检讨相关工作指引；向有关商场的业权人追收豁免费；就相关违契问题采取执管行动订立清晰的目标；跟进私人商场加紧落实在其商场内的公共通道及／或广场出入口展示有关设施的位置及走线图则的建议；以及于该署的「地理资讯地图」网站上载更多有关私人商场内的公共通道／广场的资讯。

运输署、路政署和土木工程拓展署

个案编号：OMB/DI/426
闲置天桥和「断桥」的问题
（完成日期：2020年3月3日）

本署调查所得

本港现时共有29处闲置的行车天桥路段或接驳口，它们均闲置逾10年，有部分更超过30年。政府当年建造该些天桥路段及接驳口，是预留作将来扩展道路网络或接驳新建路段之用。



本署的主动调查发现，政府当局并没有机制去定期审视该些闲置天桥路段或接驳口的情况。当该些路段的周边地区经历数十年的变化与发展后，可能已错过利用它们发展新道路的黄金时机。

此外，政府不时会接获不同持份者对道路工程项目提出的意见或反对。然而，政府若因部分人的即时关注和反对便暂缓或搁置建造新的道路，并待出现交通挤塞后才考虑再作推展，不仅会错失建造道路的先机，亦会延长交通挤塞的问题。

本署的建议

本署向运输署、路政署和土木工程拓展署提出了三项建议，包括定期检视各闲置天桥路段或接驳口的发展情况；继续加强与地区人士和区议会的游说工作；以及建立一个综合的资讯平台，让公众查阅全港各区拟建道路的相关资讯。

房屋署

个案编号：OMB/DI/427
房屋署辖下议员办事处的编配机制
（完成日期：2019年12月10日）



本署调查所得

房屋署会在辖下的公共屋邨／屋苑提供合适的单位，租予区议员和立法会议员作办事处。根据现行编配机制，房屋署编配议员办事处的优次为：1）所属区议会选区民选区议员；2）所属区议会的其他区议员；3）立法会所属地方选区的议员；以及4）循功能界别当选的立法会议员。

曾有个别议员认为，房屋署应考虑优先将议员办事处编配予仍未获分配办事处的议员。房屋署曾就此建议分别向不同政党的立法会议员／区议员收集意见，惟收到的意见均一致反对有关做法，可见有关建议在议员间亦未能取得共识。

另一方面，本署过往曾接获议员的投诉，指联名租用议员办事处的安排存在不公，让原来承租办事处的议员可绕过房屋署的编配机制，于退租前加入其他议员共用办事处，变相产生「承继租赁权」的问题。本署欣悉，房屋署其后已修订了联名租用议员办事处的安排。

本署的评论

总括而言，申诉专员认为房屋署现时的编配机制及安排大致适切。尽管如此，申诉专员提醒房屋署应适时检视编配议员办事处的安排，并在有需要时作出修订，以及继续研究增加议员办事处的供应，以及考虑研究将部分长期空置的议员办事处用作其他用途。

房屋署及社会福利署



个案编号：OMB/DI/429
房屋署及社会福利署就独居公屋租户服刑的通报机制及安排
（完成日期：2019年11月12日）

本署调查所得

独居公屋租户若需在惩教署的院所服刑三个月或以上，房屋署一般会建议他们交回单位；租户如没有欠租并符合其他条件，香港房屋委员会（「房委会」）可发出保证书让他们刑满时获配单位。社会福利署（「社署」）与惩教署定期进行资料核对，如得悉综合社会保障援助（「综援」）计划受助人正受羁押或服刑，会停止向其发放综援金（包括租金津贴），并停止为有关人士向房委会缴交公屋租金。

本署的主动调查发现，房屋署没有既定机制得知独居公屋租户已被判入惩教院所服刑。如有关租户不主动通知，即使属综援受助人，房屋署往往仍需时两至三个月，才会得悉租户入狱。甚至有可能一直未能得悉其入狱，而期间单位一直空置。

另一方面，若租户欠租，房屋署便会收回其单位，当他们刑满出狱时，必须清缴欠租并重新申请轮候公屋。这不利更新人士重新融入社会。

本署的建议

申诉专员向房屋署提出四项建议。当中包括修订发出保证书的机制，让租户在服刑期满及清缴所有欠租后，可获编配公屋；以及与社署加强现行的通报机制，让房屋署可加快获得独居公屋的综援受助人正在服刑的资料。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB/DI/434
康乐及文化事务署于土地注册处存放公众游乐场地图则的安排
（完成日期：2019年12月10日）

本署调查所得

在2018年第三季，康乐及文化事务署（「康文署」）发现，该署辖下583个公众游乐场地的图则并未按《公众卫生及市政条例》的规定存放于土地注册处。该署及隶属卫生署的控烟酒办公室因而须暂停在该些场地执法数月，直至完成相关场地的图则存放工作才恢复执法。

本署的主动调查发现，康文署以往一直没有为存放公众游乐场地的图则制订明确指引。该署既没有主动监察存放图则的进度和备存记录，与地政总署就相关工作的沟通与协作亦欠妥善。



虽然康文署事后已采取改善措施，但本署发现，公众游乐场地启用初期，仍有机会出现未存放图则的情况。

本署的建议

本署向康文署提出了七项改善建议，当中包括制订明确指引以指示职员必须按法例要求为各公众游乐场地完成存放图则的工作；加强存放场地图则工作的汇报和监察；检讨现行公众游乐场地刊宪及开放予公众使用的程序及安排，并研究为新建成场地先存放简化的临时图则之可行性，以杜绝执法「真空期」。

社会福利署

个案编号：OMB/DI/435
有关核实综合社会保障援助及公共福利金申请人及受助／受惠人出入境记录的机制
（完成日期：2020年1月17日）



本署调查所得

就综合社会保障援助（「综援」）及公共福利金（「福利金」）申请人及受惠人的资格，社会福利署（「社署」）订下了居港规定和离港宽限。根据与入境事务处（「入境处」）所建立的机制，社署会定期向入境处提供这些人士的香港身份证（「身份证」）号码作资料核对之用（「定期核对程序」），并根据入境处提供的出入境记录以核实他们是否符合相关居港规定。

本署的主动调查发现，若有关人士持身份证以外的旅行证件出境或入境，社署将无法透过「定期核对程序」取得其出入境的准确记录，因而未能确保有关人士符合相关的居港规定。在本署指出上述的不足后，社署于 2020 年 1 月开始优化「定期核对程序」。该程序现时已涵盖由入境处签发的旅行证件，优化措施会逐步涵盖由其他国家和地区签发的旅行证件。

就「定期核对程序」并无涵盖综援申请人，本署经审研后认为此做法合适，原因是大部分综援申请人均能符合居港规定，加上入境处的电脑系统资料库只备存过往十年的出入境记录，故其所有出入境记录未必能透过「定期核对程序」取得。而除了「定期核对程序」外，社署在有需要时可就个别个案向入境处索取有关人士的详尽出入境记录，以作核实。

本署的建议

申诉专员向社署提出一项建议，敦促该署尽快完成「定期核对程序」的所有优化措施。

投诉

概览

在本年度，公署面对艰钜的挑战。

年度内发生的特殊情况导致市民向本署提出前所未见的大量投诉。我们在本年度接到共 19,767 宗投诉个案，相比上年度的数字，急升逾三倍。

在 19,767 宗投诉个案当中，有 15,034 宗为同类主题投诉的从属个案，亦创历来新高。

个案数目最多的同类主题投诉涉及本地免费电视广播机构获免除播放香港电台（「港台」）节目的要求、政府当局应对 2019 冠状病毒疫情、没有处理某电视广播机构大楼的僭建物，以及现已撤回的《2019 年逃犯及刑事事宜相互法律协助法例（修订）条例草案》（通称为「《逃犯条例草案》」）所触发的社会风波。

本年度的特殊情况引起的大量投诉，对公署整体的处理个案工作构成沉重压力，加上因应 2019 冠状病毒疫情而实施特别工作安排，令资源更形紧绌。整体而言，我们已完成处理的投诉共 19,838 宗，包括 17,031 宗经评审并终结的个案，以及 2,807 宗已跟进并终结的个案。

2019-2020 年度主要数字一览



19,767 宗
投诉总数



4,733 宗
一般投诉
（不包括同类主题投诉）



15,034 宗
同类主题投诉



8,581 宗
查询

整体投诉及查询处理

19,767 宗
投诉总数

296%
较上年度增加

8,581 宗
查询

17.5%
较上年度减少

在本报告年度，本署接到共 19,767 宗投诉个案，较上年度的 4,991 宗增加 296%；连同由上年度转入的 970 宗投诉个案，我们在本年度须处理的投诉合共 20,737 宗，而去年则为 5,808 宗。至于本年度内接到的查询则有 8,581 宗，较去年接到的 10,403 宗查询为少。

投诉方式

透过电邮提出投诉依然是最多市民采用的投诉方式，在年度内接到的所有投诉中，电邮投诉共 18,145 宗（占 91.7%），远远超过其他方式。其次最多市民选用的方式是以邮寄信件提出投诉。

18,145 宗
电邮

903 宗
邮寄

316 宗
亲临本署

229 宗
传真

174 宗
电话

已处理的投诉

我们在本年度完成的投诉个案达 19,838 宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的 95.7%。在已完成处理的投诉当中，有 2,807 宗是以查讯、全面调查或调解方式跟进并终结。本年度已跟进并终结的个案稍为少于去年的 2,912 宗，原因是本署须处理大量同类主题投诉，以及因应疫情而实施特别工作安排之影响。

其余的个案（17,031 宗，占 85.8%）经评审后已经终结。当中包括投诉缺乏充分理据（8,676 宗，占经评审后终结个案 50.9%），或受本署职权范围或条例所限（8,355 宗，占经评审后终结个案 49.1%）。在 2019/20 年度经评审并终结的个案远多于 2018/19 年度的 1,926 宗，其中同类主题投诉占大部分。

详细个案数字请参阅**附件 3**。

	百分比	个案数目
经查讯后终结	86.1%	2,418
经全面调查后终结	8.6%	240
经调解后终结	5.3%	149
总计	100.0%	2,807 已跟进并终结的投诉个案

投诉的主要原因

根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

- **41.4%** 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见）
- **22.7%** 出错、意见／决定错误
- **21.8%** 延误／没有采取行动
- **4.1%** 监管不力
- **2.3%** 没有回应／答复投诉或查询

过去引致投诉的最主要原因通常是「出错、意见／决定错误」，本年度则以「一般的批评或意见」占最多。归入该类原因的个案大部分为同类主题投诉（例如涉及本地免费电视广播机构获免除播放港台节目的要求、港台某个时事节目的报道内容等），由于所涉部门或机构的处事手法引起大量市民不满，继而向我们提出投诉。

扣除同类主题投诉，则「出错、意见／决定错误」继续为引致投诉的最主要原因。

30.6%
出错、意见／决定错误

13.0%
监管不力

15.4%
延误／没有采取行动

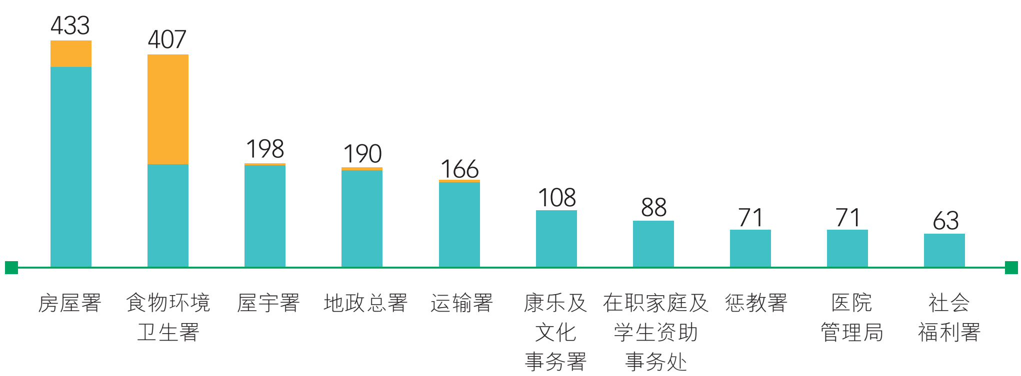
8.3%
没有回应／答复投诉或查询

13.5%
其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见）

被投诉最多的机构

根据本年度内已跟进并终结的投诉个案数目，被投诉最多的机构如下：

投诉个案数目



注 1.　「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注 2.　被投诉最多的十个机构占本署已跟进并终结的 2,807 宗投诉个案的 64.0%。

注 3.　■ 表示同类主题投诉。

房屋署及食物环境卫生署（「食环署」）继续分别居于榜首及第二位。

2019/20 年度履行服务承诺的统计数字

年度内本署在处理投诉方面，继续能够达到服务承诺所拟定的指标。

投诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收投诉个案	– 5 个工作天内	99%	99.9%
受本署职权范围所限，经初步评审后终结投诉个案	– 10 个工作天内	90%	98.9%
	– 15 个工作天内	99%	99.4%
完成投诉个案	– 3 个月内	80%	93.5%
	– 6 个月内	99%	99.3%

在查询方面，因应疫情而在 2020 年 2 月及 3 月实施的特别工作安排，对我们当时的处理时间有所影响。整体而言，有 96.4% 的书面查询能够在十个工作天内答复，而七宗未能在十个工作天内答复的书面查询都是在上述两个月期间接到，当时公署只提供基本有限度的服务。

查询	服务标准	承诺指标	达标率
答复书面查询	– 5 个工作天内	95%	90.7%
	– 10 个工作天内	99%	96.4%

同类主题投诉及一般投诉

同类主题投诉

在本年度，本署接到同类主题投诉的从属个案共 15,034 宗，与上年度的 349 宗比较，急升逾 43 倍。

同类主题投诉个案大部分涉及现已撤回的《逃犯条例草案》，以及 2019 冠状病毒疫情。

我们理解市民广泛关注上述事件，并已在本署职权范围内处理这些投诉。然而，当中相当大量的个案由于投诉缺乏充分理据或受条例所限而未能跟进。

15,034 宗
同类主题投诉

43 倍
较上年度增加

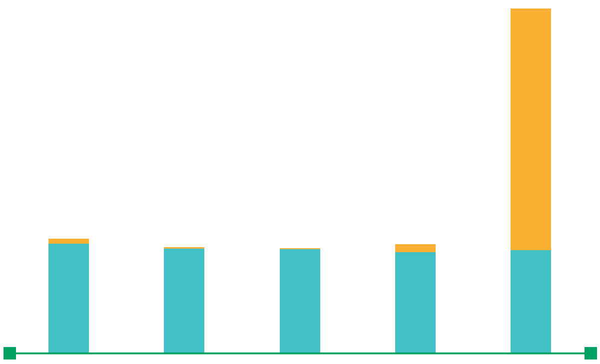
此外，其他重大事件或活动亦引起为数不少的投诉，当中包括2019年区议会选举，以及某私家诊所涉嫌提供伪冒疫苗。

年度	接到的从属个案数目	主要同类主题投诉（从属个案数目）
2015/16	213	• 某幢私人大厦内涉嫌违反《建筑物条例》及《消防规例》的改建工程（92宗） • 教育局实施的「全港性系统评估」（46宗）
2016/17	74	• 运输署涉嫌无理要求某车辆制造商移除车上视像显示器的某些功能（41宗） • 渔农自然护理署涉嫌更改关于在郊野公园内举办越野赛事的审批政策（18宗）
2017/18	68	• 选举事务处遗失一部载有选民个人资料的电脑（25宗） • 某屋邨内拟议兴建的一条行人天桥（13宗）
2018/19	349	• 延误提供子宫颈癌疫苗（155宗） • 有关地产代理提供回赠的公众教育短片（150宗）
2019/20	15,034	• 本地免费电视广播机构获免除播放港台节目的要求（3,808宗） • 港台一个时事节目的报道内容（2,566宗） • 屋宇署没有清拆某电视广播机构大楼的僭建物（2,001宗） • 食环署未有清理「连侬墙」（1,304宗） • 香港警务处就元朗「721事件」的处理方式（1,011宗）

一般投诉

正如以下图表所示，本署于 2019/20 年度接到数量异常庞大的同类主题投诉，导致个案总数刷新历来最高记录。然而，若把个案数字细分为同类主题投诉和「一般投诉」（即豁除从属个案后的投诉个案）两类，则本署接到的「一般投诉」数目与以往年度相若。

接到的投诉数目



	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
同类主题投诉	213	74	68	349	15,034
一般投诉	5,031	4,788	4,761	4,642	4,733
投诉总数	**5,244**	**4,862**	**4,829**	**4,991**	**19,767**

在由上年度转入和年度内接到的一般投诉个案中，我们完成处理的一般个案达 4,798 宗，数字与去年相若。其中，有 2,481 宗个案（占 51.7%）已跟进并终结，而 2,317 宗个案（占 48.3%）则由于投诉缺乏充分理据，或受本署职权范围或条例所限，经评审后已终结。

2,481 宗或 51.7%
已跟进并终结的一般个案

2,317 宗或 48.3%
经评审并终结的一般个案

全面调查

条例订明，申诉专员如认为适当，可先进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查。考虑到投诉人的利益，我们以这种较快捷的初步查讯方式处理一般性质的投诉个案，而不一定进行需时较长的全面调查。我们把这种处理方式简称为「查讯」。

投诉个案如较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们会展开全面调查。

在本报告年度，申诉专员以全面调查方式终结了 240 宗投诉个案（包括同类主题投诉合共 109 宗从属个案），其中有 152 宗（占 63.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。当中，投诉人的不满包括所涉部门或机构出错、决定错误、监管不力及延误处理个案或程序不妥。

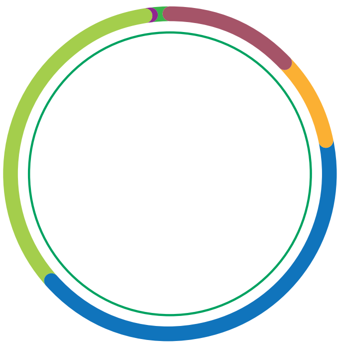


240 宗
全面调查

本署在完成全面调查后，提出了共 128 项建议。截至 2020 年 3 月 31 日，有 105 项建议（占 82%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余 23 项（占 18%）则尚在考虑中。

下文载列经全面调查后终结的个案撮要选录。

经全面调查后终结的投诉个案结果



12.9% 成立
8.8% 部分成立
41.7% 投诉不成立，但机构另有缺失
34.2% 不成立
0.8% 未有定论
1.7% 投诉已撤回／中止调查

注：经四舍五入后，总数未必等如 100%。

经全面调查后确定的行政失当类别



15.6% 出错、意见／决定错误
7.8% 监管不力
7.2% 延误／没有采取行动
6.6% 不按程序办事
5.4% 没有回应／答复投诉或查询
1.8% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
1.8% 程序不妥
0.6% 职员态度
53.3% 其他

注：经四舍五入后，总数未必等如 100%。

渔农自然护理署

就一只泰国来港狗只的处理

多名市民投诉渔农自然护理署（「渔护署」）在一艘从泰国抵港的货船上截获一只狗只后，即日将其人道毁灭，质疑该署处理手法不当。

本署的全面调查显示，渔护署的兽医详细检查发现，事涉狗只来自有出现狂犬病个案而疫情未受有效监控的国家，没有植入晶片，没有套上颈圈，没有任何健康证明文件或医疗记录，狂犬病潜在风险极高。专业兽医团体亦支持该署的做法。渔护署曾建议船主将狗只原船遣返，惟遭拒绝，船长亦签署声明书放弃事涉狗只。

本署认为，渔护署的处理有其理据，亦符合法例要求及既定程序。从行政角度而言，该署并无失当。不过，毕竟涉及的是一条生命，如该署能以更人性化的方式去处理，当更理想。该署已承诺会检视处理类似个案的程序。除了检视有关的处理程序外，渔护署亦须加强对公众的解释工作，让公众更清楚明白该署决定的理据。



渔护署
不成立

渔农自然护理署及医院管理局

就市民被狗只咬伤的事件处理不当

投诉人指渔农自然护理署（「渔护署」）就她被狗只咬伤的事件，延误告知她不会采取检控行动的决定，以及该署给她的复函提供不正确的资料。此外，她指渔护署及医院管理局（「医管局」）互相推卸责任，影响个案的搜证工作。

本署的调查发现，渔护署没有妥善监管职员按照程序指引处理有关动物袭击案件，包括适当地存档该署与投诉人的通讯及处理查询的记录。此外，本署认为医管局给投诉人的复函关于临床判断的内容有误导之处。

渔护署已接受及落实本署的所有建议。



向渔护署提出的主要建议

- 检讨有关动物袭击案件的处理程序指引，妥善存档通讯及查询记录
- 加强监管前线职员，确保他们按照程序指引办事
- 就职员的不恰当行为，采取纪律行动

渔护署
部分成立

医管局
不成立，但机构另有缺失

惩教署

就一名在囚人士涉嫌违纪个案的处理

投诉人投诉惩教署某惩教主任恐吓他，迫他承认持有载有赛马赛事及赔率的纸张，并坚持作出纪律检控。

由于事涉场地的闭路电视镜头距离事发现场很远，并且未能完全覆盖事发现场，因此，有关录像无助本署确定事发经过及判断有否发生所指的不当行为。因此，申诉专员对这宗投诉未能得出结论。

不过，本署认为，由于事涉职员当日是配备了有摄录功能的对讲机，而投诉人的涉嫌违纪行为是有可能受到纪律检控，该职员实应开启摄录功能，以搜集客观证据作日后检控之用。



向惩教署提出的建议

研究调校或扩阔院所的闭路电视系统的覆盖范围，以及适当修订现行指引，令职员更明确知悉在甚么情况下应进行摄录

惩教署
未有定论

卫生署及社会福利署

遗漏把领取「综援」的残疾人士组别纳入「疫苗接种计划」

投诉人是伤残人士及综合社会保障援助计划（「综援」）受助人，指卫生署无理拒绝提供免费或资助的疫苗接种服务；以及社会福利署（「社署」）未有与卫生署协调及为他们发出相关证明文件。

领取伤残津贴人士（「伤津人士」）符合资格参加「疫苗接种计划」。卫生署要求他们出示社署发出的领取伤残津贴批准信，供医护人员确认他们的身份。不过，综援受助人不能领取伤残津贴，故无法出示该批准信。

本署调查发现，卫生署错误以为透过将伤津人士纳入「疫苗接种计划」便可涵盖所有残疾人士，因而忽略了残疾「综援」受助人的情况。至于社署，该署并非计划的主责部门，只是应卫生署要求提供资料。



向卫生署提出的主要建议

尽快与社署落实为残疾「综援」受助人提供资格证明文件的方案

卫生署
成立

社署
不成立

教育局

延误为听障儿童验配助听器

投诉人投诉教育局延误为她有听障的幼儿验配助听器。

教育局一直有为听障儿童（包括幼儿、学前儿童及学生）免费提供助听器验配服务。投诉人的儿子于 2018 年 9 月初被评估为中度弱听，获卫生署转介到教育局接受验配服务。惟因教育局数次透过招标及报价均未能觅得合适新供应商在上一期供应商合约届满时承接服务，又未有及早研究及采取应变措施，以致服务由 2018 年 9 月起停顿共四个月，最终令 55 名儿童（包括投诉人的儿子）需延期验配助听器。

教育局于 2019 年 1 月恢复提供助听器验配服务。投诉人的儿子最终于 2019 年 2 月中获验配助听器。



向教育局提出的建议

- 密切留意助听器验配服务新安排的运作，如发现有未如理想之处，立即采取补救措施
- 为有需要作招标工作的职员提供适当培训，确保类似事件不会重现

教育局
成立

消防处

订立及推行消除迷你仓火警危险的规定

在2016年6月某迷你仓处所发生大火后，消防处就迷你仓订立了一些新规定（「有关规定」），营运商如未能遵守有关规定，消防处会发出「消除火警危险通知书」（「通知书」），并会向在通知书订明的限期过后仍未遵从通知书的营运商提出检控。

本署接到两宗相关投诉：一宗是投诉消防处无理对迷你仓订立严苛规定，另一宗则投诉该处轻易批准迷你仓营运商延期遵从通知书，以及未有公布哪些迷你仓尚有未遵从的通知书。

经调查后，本署同意消防处所指，大部分迷你仓处所的火警危险是严重和迫切的，故必须订立有关规定，以消除那些火警危险。本署亦认为，消防处并没有过于宽松地批准迷你仓营运商延期遵从通知书；而鉴于有关消防处发出通知书的法律程序仍在进行，该处不披露有哪些迷你仓尚未遵从通知书亦非无理。

尽管上述两宗投诉均不成立，本署促请消防处提醒处方人员遵守部门指引处理迷你仓营运商要求延期遵从通知书的申请，以及考虑公布更多存在重大火警危险的迷你仓的资料。



向消防处提出的建议

- 提醒处方人员遵照部门指引
- 公布更多存在重大火警危险的迷你仓的资料

消防处
不成立

食物环境卫生署

没有妥善处理洗车服务公司在路边洗车构成的卫生问题

投诉人投诉食物环境卫生署（「食环署」）没有妥善处理两所洗车服务公司在路边洗车构成的卫生问题。

本署的视察发现有关问题非常严重。食环署的执法人员或需延长在现场逗留的时间才能有效执法。此外，食环署人员进行突击巡查时穿上制服，难免增加违例人士的警觉性。

本署的调查亦发现食环署的清洁承办商员工曾到事涉地点拍照，但其拍照手法（如拍照前先行移走障碍物及背对正在洗车的人）有可能令承办商错误掌握街道的洁净状况。食环署未有查究，实不理想。



向食环署提出的建议

- 密切监察事涉承办商的表现，包括加强进行突击巡查
- 加强执法，并检讨现时的巡查方式（如延长逗留时间及考虑进行便衣巡查），以增加成功搜证的机会

食环署
成立

食物环境卫生署和地政总署

延误处理行李箱长期占用单车停泊位问题

某单车停泊处有一个与一辆单车（「事涉单车」）锁在一起的行李箱（「事涉行李箱」）长期占用单车停泊位，但食物环境卫生署（「食环署」）和地政总署在收到投诉后没有解决有关问题。

食环署解释，滥用单车停泊位不属该署的职权范围。该署已要求当区民政处统筹相关部门进行联合行动清理违泊单车。食环署承认未有及早把个案转介民政处，并已为此训示职员作出改善。

地政总署解释，该署辖下的当区地政处（「地政处」）会在联合行动当日，根据法例张贴「法定通知」，饬令占用人在期限前停止占用政府土地，否则地政处可采取进一步执管行动，包括接管在该土地上的物品。

在有关的「法定通知」限期届满当日，地政处发现先前张贴于事涉单车上的「法定通知」不见了，故没有安排清理该单车。及后，地政处发现事涉单车及事涉行李箱先后被移走。

本署接纳地政处是按既定程序办事。然而，本署认为，违规者只要移除「法定通知」，便有机会逃避署方人员的执法行动，属执法漏洞，地政总署宜检讨做法。



向食环署及地政总署提出的建议

- 食环署检讨类似此案的处理程序，以免延误转介的情况再现
- 地政总署征询法律意见，以修补执法漏洞

食环署
部份成立

地政总署
不成立

食物及卫生局、食物环境卫生署、地政总署及路政署

无妥善处理公众地方上未经许可展示或张贴的招贴及涂鸦

投诉人称，有人在香港各区的公众地方张贴大量非法招贴造成俗称的「连侬墙」，以及在行人隧道、行人天桥、马路、路牌等地方涂鸦。投诉人不满食物及卫生局（「食卫局」）、食物环境卫生署（「食环署」）、地政总署及路政署没有妥善清理该些「连侬墙」及涂鸦。

食环署解释，该署是负责统筹公共土地上未经许可的招贴的清理工作，该署会先处理引起严重环境卫生问题的「连侬墙」。本署在调查后得知，食环署的清理及执法工作面对一定困难及限制，但无论如何，该署实有清理多个「连侬墙」。虽然如此，本署认为，该署未有清楚地向市民解释处理「连侬墙」的策略及理据，难免令市民认为该署没有履行职责。

食卫局没有表示不处理「连侬墙」，亦有监管食环署的工作，惟本署认为，该局没有向公众阐释食环署有否妥善按环境卫生政策来处理「连侬墙」的问题，不符公众期望。



路政署负责清理辖下公共道路和附属道路设施上的涂鸦，并有清理大量道路设施上的涂鸦。

地政总署则非此案所涉的「连依墙」和涂鸦问题的负责部门。

本署促请食卫局及食环署汲取经验，日后遇到类似情况时，须清楚地向市民作出解说及交代工作进度，避免误会。

食卫局及食环署
不成立，但部门另有缺失

地政总署及路政署
不成立

医院管理局

长洲医院在药房服务时间以外的配发药物安排不理想

投诉人于某星期日到长洲医院的急症室求诊，获处方七天抗生素。然而，急症室护士只给她一天的抗生素。

本署的调查发现，长洲医院的急症室提供 24 小时服务，但该院的药房只于平日上午及下午，以及星期六上午提供服务（公众假期除外）。在药房服务时间以外，急症室的当值护士只会配发足够病人服用至药房重开为止的药量。病人可到医院管理局（「医管局」）辖下提供 24 小时药房服务的医院领取余下的药物，或待长洲医院的药房重开后领取。因此，投诉人到长洲医院求诊当日，急症室护士按医院既定指引只向她提供一天的抗生素药量。本署认为，长洲医院在其药房服务时间以外的配发药物安排未能为病人着想。

经本署介入后，医管局已作出检讨，计划利用资讯科技及电子药柜的配套，以改善长洲医院在药房服务时间以外的配发药物安排。



向医管局提出的建议

检讨长洲医院在药房服务时间以外的配发药物安排

医管局
成立

房屋署

两度在不同房屋计划下发出「选楼通知书」

投诉人先后申请了「出售居者有其屋计划单位（「居屋」）2018」及「出售绿表置居计划单位（「绿置居」）2018」。投诉人指摘房屋署，在他成功选购「居屋 2018」单位约一个月后，再向他发出「绿置居 2018」的「选楼通知书」。

房屋署解释，「居屋」及「绿置居」实为两个不同计划，有着不同的推行时间表，使用两个独立运作的电脑系统。由于行政长官于 2018 年 6 月公布新的资助出售单位定价政策，导致「居屋 2018」的选楼期延后，两个计划的选楼期才有部分时间重叠。房屋署遂通过发出不同文件，提醒申请人若在「居屋 2018」成功选购单位，其「绿置居 2018」的申请会被取消。

本署同意，投诉人的权益没有因房屋署的行动而受损。然而，本署认为，房屋署有责任确保其发放的资讯准确。再者，该署应该有足够时间（以月计）主动采取措施，从而避免于一个计划下已购买单位者之后仍收到另一计划的「选楼通知书」的混乱情况。



房屋署的改善措施

在本署调查期间，房屋署主动提出进行电脑系统改善工作，以防止本案的漏洞再次发生

房屋署
成立

房屋署

未有告知单位有部分喉管置于下层单位，以致投诉人未能要求进行相关的「售前维修」

投诉人透过「租者置其屋」计划购入其租住的单位，由于不知道单位有喉管置于下层单位，故在购买前未有要求房屋署进行相关的「售前维修」。四年后，该些喉管出现渗漏，他身为业主须负维修责任。

房屋署表示，根据买卖条款，单位是按现状出售，所谓「售前维修」是本着关怀为本，提醒买方在成为业主前，可要求维修单位内损毁的设施。法律上，卖方（即香港房屋委员会）并无责任向买方指出位于室外的单位专用设施的位置，买方应自行了解单位状况及检查相关设施。

本署同意，物业买卖沿用「买者自慎之」原则，香港房屋委员会与私人物业的业主一样，并无法律责任须主动向买方交代单位外的专用设施的情况。该会提供的「售前维修」服务，亦不违该原则。喉管在交易后四年出现渗漏，应由现有业主负责维修。



房屋署
不成立

渗水投诉调查联合办事处 – 由食物环境卫生署及屋宇署职员组成

经投诉人多次致函催促，仍未妥善回复其查询

某律师事务所（「投诉人」）代表其客户致函渗水投诉调查联合办事处（「渗水办」），查询该办有否到其客户楼上单位视察。若有，投诉人要求该办提供视察详情和结果，以及视察报告副本。尽管投诉人多次致函催办，渗水办经六个月后仍未能确切回复。

本署调查发现，投诉人的来函是直接交予隶属食物环境卫生署的个案主任，并无按规定把信件先交给其上司，而个案主任亦未有按既定程序把发给投诉人的复函先经上司审核。渗水办承认错漏，并向投诉人致歉。

渗水办主动落实改善措施。



渗水办落实的主要改善措施

- 即时向个案主任提供训练
- 提醒职员必须把所有来信先交予个案主任的上司过目
- 确保相关内部指引给所有职员传阅，并每六个月再传阅一次
- 提醒职员将所有重要事项输入投诉管理电脑系统

渗水办
成立

地政总署

象征式租金短期租约的续期问题

投诉人指称，地政总署一直以象征式租金批出一份短期租约，让承租人可使用土地作殡仪礼堂。投诉人不满该署没有检讨有关土地是否仍适合用作非牟利的殡仪礼堂便不断延续租约。

本署的调查结果是，地政总署多年来以象征式租金延续事涉短期租约，以及对有关土地仍适合用作殡仪礼堂的解释，大致上合理。不过，事涉短期租约在续期时并无取得相关政策局／部门的政策支持，这与地政总署使用中的指引不符。地政总署解释，事涉短期租约在多年前批出时并无规定须取得政策支持，而使用中的指引并不适用于该租约。本署认为，该署一直没有就事涉短期租约这类在起初批出时无须取得政策支持的租约制订合适的续期工作指引，属难以理解。



向地政总署提出的主要建议

就起初批出时无须取得相关政策局／部门政策支持的象征式租金短期租约制订工作指引，以处理租约续期等问题，并就事涉短期租约（及其他相同性质的象征式租金短期租约）的续期申请，向相关政策局／部门查询会否给予政策支持。

地政总署
部分成立

邮政署

没有转递邮件

投诉人申请转递服务后，发现邮件没有转递，向邮政署投诉。该署虽曾跟进，惟仍未见转递。

经调查后，本署发现，相关邮件会先送至投诉人旧址所属的邮局，经分拣后再转递。根据指引，邮差须在拣信台对应的信槽上，贴上贴纸，以便分拣出需转递的邮件。由于事涉信槽包括其他单位，但负责邮差没有在贴纸上注明单位号码，以致拣信时有遗漏，没有安排转递。

在本署介入后，邮政署已检查所有拣信台，确保相关信槽贴有贴纸，及注明单位号码。



向邮政署提出的建议

在指引上订明邮差须在贴纸上注明有关资料，并须严格执行

邮政署
成立

邮政署及差饷物业估价署

某新界村屋地址邮递服务中断

投诉人不满邮政署突然停止向他的村屋地址提供邮政服务。邮政署答复投诉人，原因是其地址未获差饷物业估价署（「差估署」）编配门牌号码。

即使尚未编配门牌号码的地址，但已获提供派递服务，则现有服务将维持不变（「既有个案」）。投诉人的村屋地址是获提供派递服务的既有个案之一。

本署调查发现，投诉人的村屋地址之派递服务被突然中断源于邮政署没有为既有个案备存完整记录、职员对既有个案的派递政策有所误会，以及未有将工作惯例传授予接替的同僚。

自本署介入个案后，邮政署已恢复向投诉人的村屋地址提供派递服务。



邮政署
成立

差估署
不成立

向邮政署提出的主要建议

- 为所有既有个案备存一份完整清单
- 咨询差估署以检讨现行做法，并备存一份列载已有门牌号数的地址总表，同时订立机制更新及核对该总表，以确保资料准确无误

运输署

容让巴士公司发放笼统的班次资讯；未有回复巴士脱班的投诉

投诉人投诉运输署没有监管巴士公司发放过于笼统的班次资讯，及未有回复多宗巴士脱班的投诉。

本署调查发现巴士公司须就每条路线向运输署提供全日不同时段的详细班次资讯，向公众发放的资讯则可以从简。本署认为运输署应要求巴士公司甚至主动发放更详细的班次资讯供公众查阅，以增加透明度及协助公众监察脱班情况。

运输署虽已逐一跟进投诉，却在本署介入后才具体回复投诉人。该署未有及早回复，容易令人误会没有跟进，衍生更多投诉。



向运输署提出的主要建议

- 提供让公众查阅详细班次资讯的渠道
- 尽早识别重复或性质类近的投诉，重点优先处理

运输署
部分成立

在职家庭及学生资助事务处

没有妥善处理学生资助申请

投诉人分居后欲取代前夫为儿子申领学生资助，向在职家庭及学生资助事务处（「职学处」）查询之际，得悉职学处已向前夫发放部分资助，但她从未以申请人配偶身份签署申请表，故怀疑遭冒签。

职学处按程序审批前夫的申请及发放津贴，并无不当。但投诉人指有人假冒签名，涉嫌诈骗公帑，该处在本署介入前只一味拒绝让投诉人转为申请人而没有就假冒签名的指控作初步调查，确有不当。



职学处
部分成立

向职学处提出的建议

订立及修订相关指引，以作改善

何谓调解

调解是有效的另类排解纠纷方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的投诉个案。



调解的程序



和解协议的条款可以不同形式订定，但不能违反法律，而且不会致令参与机构作出涉及行政失当的决定或举措。

倘若调解未能成功，本署会另派调查主任接手处理，视乎个案情况而定，重新展开查讯或全面调查。

本署在调解方面的表现

我们在年度内的调解工作再次取得丰硕的成果。在已跟进并终结的2,807 宗投诉个案中，有 149 宗（占 5.3%）以调解方式终结。

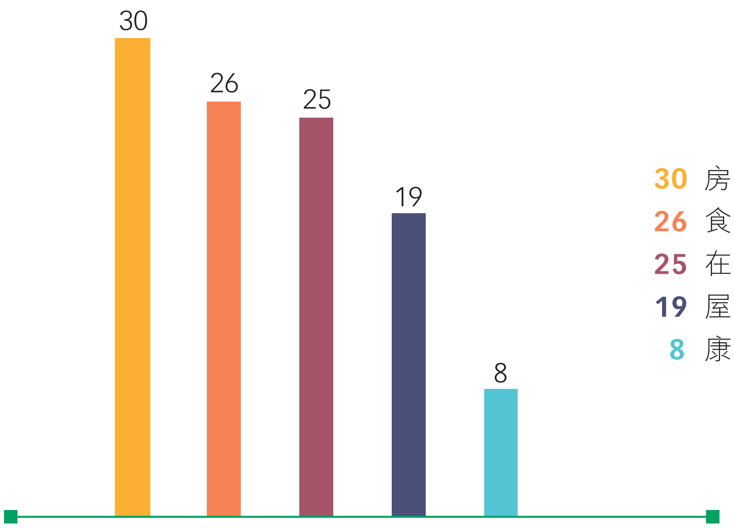
过去五年，参与调解的政府部门及公营机构数目有上升趋势，由2015/16 年度的 21 个增至 2019/20 年度的 25 个。



149 宗

调解个案

最多成功调解个案的五个机构（2019/20 年度）



30 房屋署
26 食物环境卫生署
25 在职家庭及学生资助事务处
19 屋宇署
8 康乐及文化事务署

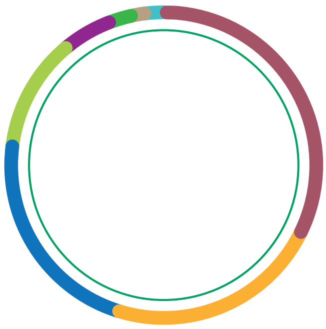
破产管理署是首次参与调解的政府部门。在本年度，以调解方式成功处理最多投诉个案的三个部门分别为房屋署（30 宗，占 20.1%）、食物环境卫生署（26 宗，占 17.4%）和在职家庭及学生资助事务处（「职学处」）（25 宗，占 16.8%）。

我们留意到在参与调解的机构中，职学处以调解方式处理投诉个案的数目显著上升，由 2018/19 年度只有一宗增至 2019/20 年度的 25 宗。

职学处以调解终结的大部分个案都与其管理的「关爱共享计划」有关，主要涉及该处如何处理投诉人就申请进度、申请资格及付款方式提出的查询。在调解过程中，我们认为职学处的回应迅速，亦有提出具建设性的方案以解决投诉事项。

相对于查讯及全面调查，调解能更快捷地处理投诉，平均处理时间是 13.4 天，而大部分个案（占89.3%）都能在一个月内完成。令人鼓舞的是逾 32% 的个案都能够在五天内解决。

成功调解的个案性质（2019/20 年度）



32.4% 延误／没有采取行动
22.5% 没有回应投诉
22% 出错、意见／决定错误
12.1% 监管不力
5.2% 不按程序办事
2.3% 职员态度欠佳
1.7% 程序不妥
1.7% 厚此薄彼、处事不公

赞赏

成功终结个案之后，本署会向投诉人及参与机构发出问卷，询问他们对调解过程的意见。根据收回的问卷统计，逾 91% 的投诉人及所有参与机构对我们的调解服务有正面评价，而且他们大多对本署调解员的表现感到满意。

对贵署提供的调解服务，快捷、感到令人满意，体现贵署对小市民投诉的重视，为个案主任点赞，再接再厉为市民服务，谢谢。

Good speaking skill, perfect attitude, resolving the question in a short period.

非常满意，有关人员有礼、有耐性、讲解及协助均很清晰、快捷，谢谢。

我们认为调解员能在短时间内掌握个案的背景和重点，并适当地回应投诉人，顺利完成调解。贵署可多鼓励市民使用调解服务，以便加快处理投诉的程序，善用资源。

希望贵署继续以调解方式处理日后较简易的个案，以令其他政府部门能更有效率地处理投诉。

Your officer came as a caring and effective person in helping us to achieve our aim.

调解奖

本署于 2018 年增设调解奖，以肯定参与调解机构付出的努力及表扬他们在调解过程中的出色表现。

2018 年得奖部门 – 房屋署

房屋署积极回应本署提出以调解方式处理个案的建议。



2019 年得奖部门 – 食物环境卫生署

在本报告年度以调解处理的个案中，食物环境卫生署占其中约五分一。该署采取务实态度，与投诉人探讨解决问题的双赢方案。

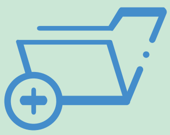


公开资料

本署的职能包括就《公开资料守则》(「《守则》」)涵盖的所有政府部门及公营机构涉嫌违反《守则》的投诉个案展开调查。

公开透明的政府

《守则》是政府采用的一套行政指引，订明所有政府部门及公营机构须向公众提供管有的资料，除非有《守则》载列可拒绝披露资料的理由。《守则》旨在让市民认识政府及其提供的服务，以及对个人和整个社会均有影响的政策和决定的依据。





涉及公开资料的投诉

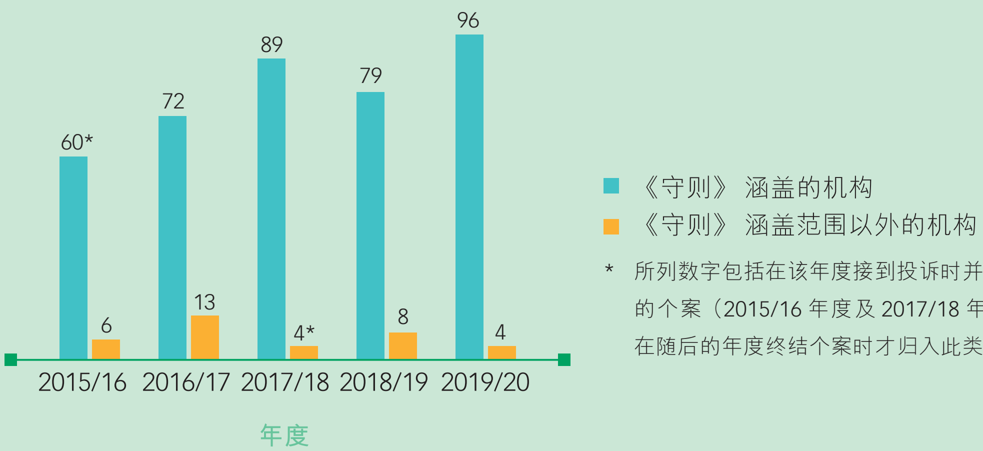
与公开资料有关的投诉个案分为两类：

- 涉及《守则》涵盖的政府部门或公营机构的投诉
- 涉及《守则》涵盖范围以外的公营机构的投诉

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有 100 宗，为历年来的最高记录，反映市民对于政府开明问责的期望与日俱增。

在已终结的 84 宗涉及公开资料的个案中，本署发现当中 40 宗 (48%) 有不足之处。

过去五年涉及公开资料的投诉数目



* 所列数字包括在该年度接到投诉时并未列为涉及《守则》的个案（2015/16 年度及 2017/18 年度各有两宗），而在随后的年度终结个案时才归入此类。

涉及公开资料的投诉（2019 年 4 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日期间的统计数字）

	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构
接到的投诉	96	4
已终结的个案 *	78	6

* 包括由上年度转入的个案

已终结的涉及公开资料投诉中发现有错的个案数目



42 违反《守则》的特定条文 (61%)
15 无理拒绝提供资料／阻挠索取资料 (22%)
12 未能正确引用／诠释《守则》的条文 (17%)

违反《守则》的特定条文



17 超逾目标回复时间 (40%)
10 未有告知索取资料者寻求覆核或投诉的途径 (24%)
9 其他 (21%)
3 没有提供拒绝的理由 (7%)
2 未有考虑提供某项记录的部分内容 (5%)
1 没有／不当地征求第三者同意 (2%)

未能正确引用／诠释《守则》的条文



5 不恰当地援引《守则》第2部的拒绝理由 (42%)
5 错误分析 (42%)
2 其他 (17%)

注：经四舍五入后，百分比的总计未必等如 100%

屋宇署

拒绝提供调查报告及其他相关资料



投诉人向屋宇署索取其单位被指有废水管破损的调查报告、调查人员的资料、屋宇署与受聘的顾问公司签订的合约，以及其他相关资料，但屋宇署以该等资料涉及法律诉讼程序、第三者资料和个人私隐，以及商业资料的理由，拒绝提供。

本署的调查发现，投诉人所要求的资料虽然与提出的上诉有关，但屋宇署并没有指出披露该等资料会如何令上诉程序受到伤害。事实上，随着上诉程序的展开，该署已向投诉人提供所有资料。此外，如公务人员一样，政府部门委聘的顾问公司的职员在执行公务时，应在要求下披露其姓名及职级。另外，本署看不到披露屋宇署与顾问公司的合约内容，会如何损害顾问公司的竞争条件或财务状况。屋宇署大可在遮盖属敏感资料的情况下向投诉人披露。

建议

加强职员于《守则》及其「诠释和应用指引」方面的培训

部分成立

土木工程拓展署

过度遮盖一份交通及运输影响评估报告的内容

投诉人向土木工程拓展署（「土拓署」）索取一份交通及运输影响评估报告。土拓署忧虑该报告载有陈旧、过时、与不完整或未完成的分析／研究有关，或在现时已不再适用的资料，因此在提供报告时将内容大幅遮盖。

本署认为，土拓署若在发放该报告时附上注释，解释报告内的资料有何不足，便能释除上述忧虑，而无需将报告内容大幅遮盖。土拓署最终在覆检时，以及在本署调查期间，采纳了这个做法，发放了有关报告先前被遮盖的绝大部分资料。



部分成立

建议

从这宗个案汲取经验，并加强员工在适当应用《守则》方面的培训

发展局

拒绝提供两项活化历史建筑物项目的租赁协议

投诉人向发展局索取政府所签订两项有关前中区警署建筑群及荷李活道已婚警察宿舍活化项目的租赁协议。

本署调查发现，发展局拒绝向投诉人提供有关资料并不合理。首先，事涉租赁协议部分主要条款早已由政府向公众披露。不少条款亦不涉及机密资料，披露该些条款并不会损害政府的商业利益或其有效运作。再者，两份协议均有条款订明，政府有权向其他相关人士披露协议中的资料，故此政府对协议中不属机密或敏感的内容并无保密责任。



建议

重新考虑协议中哪些资料属不可披露，然后向投诉人提供经涂掉不可披露部分的协议副本

成立

香港警务处

拒绝提供资料

投诉人根据《守则》向香港警务处（「警务处」）索取曾参与指定日子的执法行动的警务人员之姓名及编号。警务处援引《守则》第2.6(f)段和第2.15段（即影响执法、公众安全及个人私隐）拒绝向投诉人提供资料。

警务处向本署解释，如披露资料将有助违法人士估算在场警力，有机会对该处维持公众安全的工作构成影响，以及该处须按《个人资料（私隐）条例》保障警务人员的个人资料不被滥用。

本署认为警务处拒绝向投诉人披露事涉资料并没有违反《守则》的规定。惟该处未有按《守则》的规定，向投诉人阐述拒绝提供资料的理据，本署就此敦促警务处加以改善。



不成立，但部门另有缺失

建议

没有

香港警务处

拒绝提供资料

投诉人根据《守则》，向香港警务处（「警务处」）索取有关该处采购和销毁催泪弹╱催泪烟的资料。警务处援引《守则》第 2.6(e) 段和第 2.6(f) 段拒绝向投诉人提供资料，指披露该些资料会损害该处防止罪案，以及影响其维持公众安全或秩序等工作。

本署接纳有关资料属《守则》第 2.6(f) 段所述类别，如披露会让人掌握警务处的弹药供应及相关详情，有机会对该处维持公众安全的工作构成影响。惟该处未有按《守则》的规定，向投诉人阐述拒绝提供资料的理据，本署就此敦促警务处加以改善。



建议

没有

不成立，但部门另有缺失

司法机构政务处

没有正面回应索取资料要求

投诉人根据《守则》先后向司法机构政务处（「司法政务处」）提出了两次索取资料要求，主要索取三名法官就任时作出司法宣誓的日期，以及为该些法官监誓的人员之姓名。司法政务处回复投诉人时只提到，事涉的三位法官就任时已依法宣誓。该处认为，已在不披露事涉人员的个人资料之前提下，回应了投诉人索取资料的要求。

本署调查后指出，司法政务处事实上没有向投诉人提供所需资料，或按《守则》第 2 部解释拒绝提供资料的理据。在本署介入后，司法政务处最终向投诉人提供了所需资料。



成立

建议

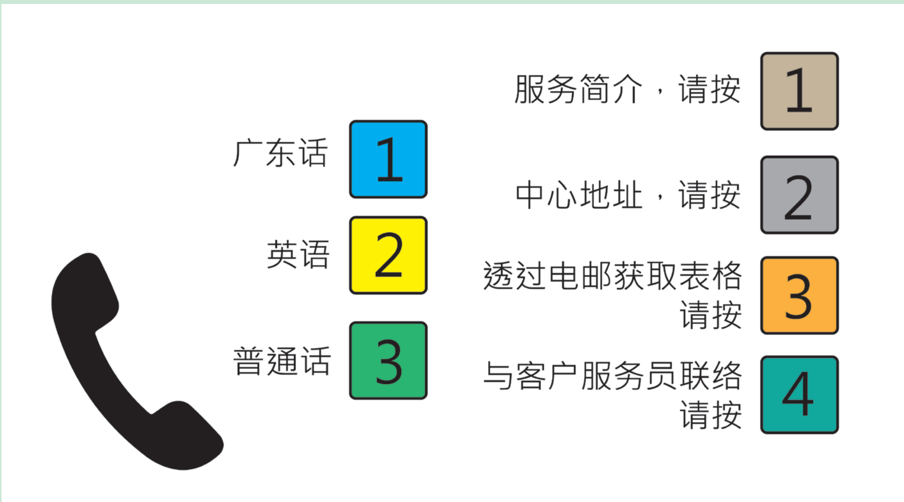
加强职员就《守则》的培训

通讯事务管理局办公室

拒绝提供电话热线语音系统的服务选项列表

投诉人向通讯事务管理局办公室（「通讯办」）索取其电话热线语音系统的服务选项列表，以便他能一目了然地找到所需要的热线服务选项。通讯办拒绝了他的要求，理由是披露该等资料会损害部门的有效运作，以及不合理地耗用资源。

本署调查发现通讯办拒绝提供资料并不合理，因为该办只需作出适当修改，即能披露有关资料而不影响其电话热线的日常运作，修改所涉资源（如人力及时间）亦有限。



建议

在作出所需修改后向投诉人提供事涉资料

成立

运输署

延误提供资料

投诉人投诉运输署拒绝向他提供某新建边境管制站的三条新专营巴士路线的投标营办商名单及投标结果。

本署调查发现，运输署认为在政府向外公布该新边境管制站启用安排时，一并向投诉人提供所需资料及其他相关资讯，会较恰当稳妥。该署最终于近四个月后才向投诉人提供资料，远超《守则》订明的回复时限。

本署认为运输署应引用《守则》第 2.17 段（资料即将公布或因已预定公布或发表而不宜提前披露）作为拒绝提供资料的理由。



部分成立

建议

提示职员在处理索取资料的要求时须遵循《守则》的规定

改善公共行政

我们透过不偏不倚的调查找出引发投诉的原因，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及促进良好公平的公共行政。

我们提出的建议主要分为以下类别：

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率
(2) 改进跨部门的协调安排
(3) 改善处理市民查询／投诉的措施
(4) 改善客户服务的措施
(5) 加强规管及管制的措施
(6) 订立更清晰合理的规则及规定
(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料
(8) 员工培训
(9) 其他



为确保我们的建议能实际及有效改善公共行政，我们进行调查期间，经常会与所涉机构的高层人员讨论我们的观察所得及意见。这种意见交流有助澄清疑问，更了解问题所在。

我们期望所涉机构会按我们的建议充分作出改善，并在落实建议遇到困难时告知我们。我们会监察落实建议的进度，如发现他们未有尽力落实，我们可根据《申诉专员条例》，向行政长官呈交报告，并在其后一个月，或行政长官厘定的更长时间内，将报告的文本提交立法会省览。

我们在年度内进行了的调查及提出的建议的数目如下：



一如以往，我们提出的建议大多获所涉部门接纳并同意落实，但有小部分建议尚未落实，原因是部门后来可能找到其他解决方法，或不会再进行引发投诉的行动，例如，部门已停止有关工作，故此不需要采取我们建议的措施。

在本年度，所涉部门落实了的改善建议的重要实例开列如下。

机构 （个案编号）	改善措施	类别
1823 (2018/1615C)	• 提醒其他部门的职员在转介个案予 1823 时，须在内联网适当的空格内加上「√」号；以及 • 在内联网加入检查清单，供其他部门的职员在回复 1823 时使用。	(2)
渔农自然护理署 (2018/2608A)	• 修订程序以加强监管职员就狗只咬人个案的资料的处理及存档工作，确保所有相关资料及证据均会提交予该署检控组考虑； • 修订程序以加强监管职员就狗只咬人个案发出信件，以及将所有信件和通讯记录存档的工作；	(1)
	• 检讨处理有关狗只咬人事件的查询的安排，向伤者发出一张载列处理狗只咬人事件的一般资讯的新表格；以及	(3)
	• 对行为失当的职员采取纪律处分。	(9)
屋宇署 (2018/4202)	采取措施密切跟进没有遵循法定命令的个案。	(5)
屋宇署 (2018/4498)	更新工作手册，指示职员通知有关部门关于该署的跟进行动的进展，以便其他部门考虑是否须介入以阻止有人阻塞行人路。	(3)
屋宇署及食物环境卫生署 (DI/414)	• 采取措施以定出划一的冷气机滴水测试时间；以及	(1)
	• 更新作业指引，提醒认可人士建议客户装设中央去水管，将冷气机的凝结水妥善排走。	(5)

机构 （个案编号）	改善措施	类别
惩教署 (2019/1156)	修订院所主管程序，以指示职员在较少人进出的位置检查信件，并提醒他们在检查信件时保持警觉，以免在囚人士的信件（特别是与其律师的通讯）被他人看到。	(1) (4)
卫生署 (2018/4728)	修订控烟酒办公室的禁烟标志申请表，使申请人更清楚理解「禁止吸烟区」的范围，以免禁烟标志被张贴于不适当位置。	(6)
教育局 (2018/4972)	向负责招标工作的职员提供适当培训。	(8)
教育局 (DI/422)	• 加强学校行政及师资培训的支援，以提升非华语学生学习中文的成效，包括提供更多校本专业支援服务，协助学校按照「中国语文课程第二语言学习架构」调整学校课程的成效； • 编制一套教材供中文老师参考及使用，协助他们有系统地因应个别非华语学生的需要调整中国语文课程； • 更多主动视察及查核幼稚园有否落实该局所提出的措施，包括是否备有英文入学申请表及相关资讯； • 劝谕幼稚园在其网页中提供教育局网页的相关连结，方便非华语儿童的家长浏览该局以七种主要少数族裔语言编制的幼稚园入学资料，以及家长可使用的翻译／传译服务等资讯；以及 • 自 2020/21 学年起，为取录一至五名非华语学生的学校额外拨款 150,000 元，以及为取录六至九名非华语学生的学校额外拨款 300,000 元。	(4) (9)
食物及卫生局 (2018/3890(I))	取得私家医院的同意，在未来向公众发布每年病床的占用率。	(3)

机构 （个案编号）	改善措施	类别
创新及科技局 (2018/4419)	改进个案监察系统，确保 1823 职员从速就个案联络被投诉机构的联络主任或投诉主任，并继续跟进个案，直至确定投诉事宜已由适当部门跟进为止。	(2)
路政署 (2018/1097)	• 制订新指引，在发出施工通知前要求承办商确认项目施工地点并无发现障碍物；以及 • 发出新指引，要求职员在项目施工地点发现障碍物时，须知会地政总署及民政事务总署作跟进。	(1) (2)
民政事务总署 (2018/3717)	为律政司迅速整理相关证据，以供考虑就一宗违反《建筑物管理条例》的个案提出检控。	(9)
民政事务总署、地政总署、食物环境卫生署、渔农自然护理署及水务署 (DI/248)	• 检讨殡葬许可证的条款，加入有关砍伐树木及限制墓地尺寸的新条款；以及 • 加强监察，并成立跨部门工作小组以确保许可证条款获遵循。	(5)
香港房屋协会 (2018/1612(R))	制订新程序，在非公职人员出任咨询或法定组织成员时，即告知他们其身份将会公开。	(1)
香港警务处 (2018/3889(I)) 及其他	举办职员培训，以提高他们对《公开资料守则》的规定的认识。	(8)
香港警务处 (2019/1240(I))	向投诉人提供一宗涉及他被拘捕的个案调查报告的相关资料。	(9)
医院管理局 (2017/1444)	• 发出通告提示职员就性骚扰事件妥善保存记录； • 采取措施，安排未满 18 岁的义工主要在开放式的空间提供义工服务，并须由职员妥善监督；发出有关如何预防性骚扰的人事通告；以及 • 由平等机会委员会协助举办职员培训课程。	(3) (5) (8)

机构 （个案编号）	改善措施	类别
房屋署 (2017/4796)	发出内部指引，就屋邨管理咨询委员会资助活动拨款的运用及宣传资料的安排向职员提供清晰指示。	(1)
房屋署 (2018/0130)	修订工作指引，就处理有关在外墙外、窗边、阳台外、檐篷及冷气机遮檐上放置物品的个案订立更清晰程序。	(5)
房屋署 (2018/0719)	发出新指引，提示职员尽早知会迁出租户其单位内须还原的项目，以及交由该署进行还原工程将会引致的费用。	(7)
渗水投诉调查联合办事处 (2018/0729(I))	为每份渗水调查报告的手续费设定上限，就超出该上限的余下页数，申请人只须缴付复印费。	(6)
地政总署 (2018/2165(I))	在批准申请人改变土地用途时发出的「不反对通知书」中加入新条款，订明申请人须同意政府可披露包括所缴付地价及行政费用金额等资料。	(7)
地政总署 (2018/4793)	迅速确定迁置乡村的界线，以便找出各相关部门的责任。	(2)
康乐及文化事务署 (2018/4697)	• 修订指引，就体育及康乐活动的报名安排提供清晰指示；以及 • 就出现超额报名情况的健体舞计划更改报名方法，由「先到先得」改为「抽签」决定，以减少尝试重复参加该计划的人数。	(1) (5)
强制性公积金计划管理局 (2018/3508C)	为高级调查人员举办两次培训工作坊，以提升书面回复的质素，并举行内部通报会，就与投诉人进行有效沟通的技巧分享经验。	(3)
邮政署 (2019/1917)	修订指引，订明显示邮件转递地址的颜色贴纸须注明单位号码。	(1)

机构 （个案编号）	改善措施	类别
社会福利署 (DI/398)	• 增拨资源及聘用退休纪律部队人员，加强巡查工作； • 增加巡查受资助安老院的频次，由每年最少一次增至大约两次； • 加强检控违规安老院；以及 • 在该署网页上披露对违规安老院采取的牌照执管行动，包括暂时吊销牌照、拒绝续牌等资料。	(5) (7)
社会福利署 (DI/429)	加强与房屋署的现行通报机制，以便在停发租金津贴之时及获得服刑独居公屋租户的同意后，直接向房屋署提供其现正服刑的资料。	(2)
社会福利署 (2018/3029)	拟备两份新通知书供受监护令保护的当事人的亲属参阅，列明该署就申领发还款项所作的规定。	(7)
运输署 (2018/3195)	• 即使尚未能确定维修保养费用须由哪一方负责，如有需要，该署应先安排进行维修，以免延误；以及 • 新公共运输交汇处的保养维修时间表会增设「其他」一栏，以便在没有任何一方承认责任时，由相关的发展商负责保养及维修设施。	(1)
运输署 (2018/3343(I))	在该署网页上提供有关私家车及轻型货车年检的实务守则，供公众参阅。	(7)
在职家庭及学生资助事务处 (2018/5026)	• 制订指引，说明如何处理怀疑涉及欺诈的学生资助申请； • 修订内部指引，提醒职员须以书面回复查询信件；以及 • 修订指引，以确保有关学生资助申请的电话查询都能妥为记录。	(1)

传递本署的资讯

宣传推广是本署工作不可或缺的一环。在本年度，我们进行了一系列宣传推广活动，让市民大众认识本署的职能，推动社会上各持份者的参与，并鼓励他们提出意见。

网上及社交媒体

我们透过网上渠道及社交媒体平台发布及传递有关本署最新发展的消息。为提高工作的透明度，我们在本署网页发表了更多的调查报告。有关本署将展开主动调查或公布调查报告的消息，亦会在本署的网页及社交媒体专页上公布周知。



与传媒的联系及新闻公报

传媒一直是本署在宣传推广方面的紧密工作伙伴，他们的支持让本署的信息得以广传予市民大众。本人于 2019 年 4 月履新初期举办了一次传媒茶叙，分享本署来年的发展方向。







在年度内，我们举办了两次新闻发布会及发出六份新闻公报，公布十项主动调查的报告。此外，我们亦宣布展开五项主动调查，并邀请市民大众提出意见。

与本地工作伙伴及社区领袖合作

本署致力与社会各界人士接触，以促进正面的投诉文化，并分享我们的经验。





在年度内，我们参与了九个研讨会，向不同政府部门及公营机构的人员讲解本署的工作范围，并分享本署的使命及处理投诉的经验。

2019 年 5 月 24 日，本署人员参加了 2019 年「调解为先」承诺书活动，并在会上发表演讲。



在年度内，我们接待了共 12 个内地及海外团体。





匈牙利总领事 Pál Kertész 博士于 2020 年 1 月 17 日到访本署。





2019 年 5 月 2 日，中央人民政府驻港联络办公室法律部人员与本署人员会面。

2019 年 10 月 17 日，本署为参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士举办了一次研讨会，简介本署的工作及未来的策略性方向。







扫描下列二维码，即可浏览获奖机构及公职人员名单。

申诉专员嘉许奖颁奖典礼于 2019 年 11 月 8 日举行。入境事务处由于在处理投诉方面表现卓越，竭诚服务市民，获颁本年度大奖，另外两个获奖部门为邮政署及社会福利署；食物环境卫生署则获颁调解奖。此外，54 名公职人员亦获颁奖项。



与海外及内地机构的联系

我们与内地及世界各地的申诉专员机构保持紧密的联系。



2019 年 9 月初，本人及同事前赴北京及上海，与国家监察委员会的人员会面。



2019 年 9 月底，本人出席了在台北举行的第 31 届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员研讨会及事务会议。



2019 年 10 月，本人与同事访问澳门廉政公署。

2019 年 11 月，本人前赴土耳其伊斯坦布尔出席亚洲申诉专员协会常务理事会会议，并获选为秘书长。



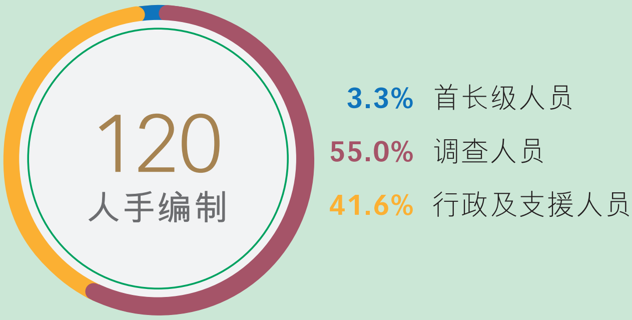


第八章

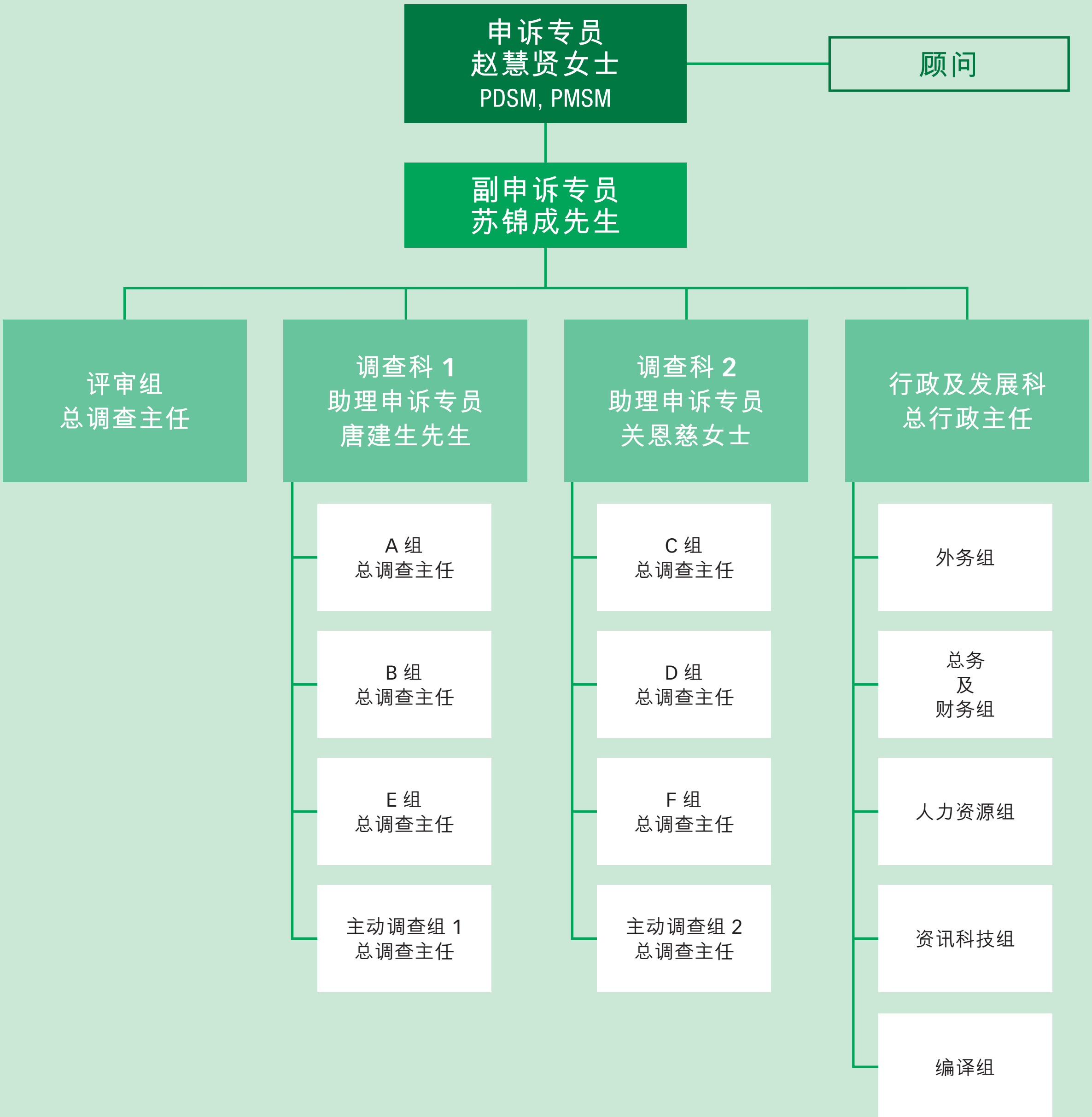
内部行政

重视人才

公署的成功有赖专心致志的员工。我们贯彻内部培养人才的策略，为建立一支干练的调查团队奠定稳固基础。截至 2020 年 3 月 31 日，本署的人手编制共计 120 人。



组织图



在本年度，公署透过加强职员的个人发展及知识管理，进一步巩固本署人员的专业能力，并推广学习文化。



公署为新招聘的调查人员举办入职简介课程，协助他们掌握有效执行职务的所需知识。

公署不时举办内部职业训练工作坊，鼓励职员提供良好的客户服务，特别是以正面的思考方式处理投诉。此外，本署人员亦可申请资助，报读本地开办的管理及职业培训课程，以增进工作知识及技能。





为确保本署人员与时并进，认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法及当前趋势，公署亦安排职员出席海外培训及交流计划。

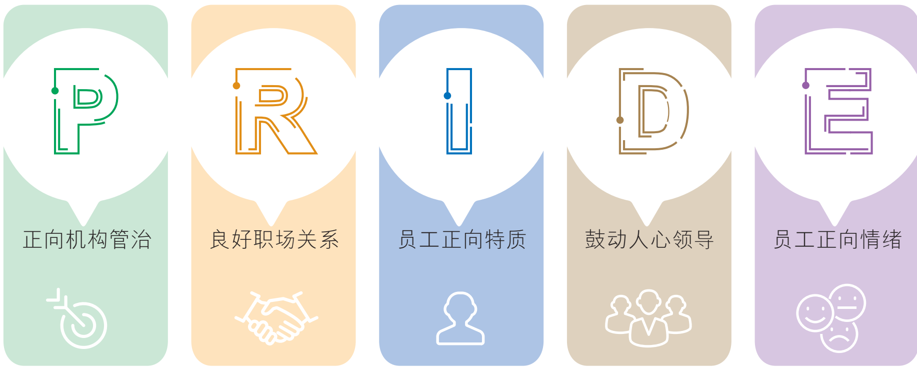
公署致力推广学习文化，当中包括举办分享会，让职员畅谈参与海外培训／交流计划期间的见闻和心得。我们亦提升了有关培训计划的资料库，以加强公署的知识管理及分享能力。



关怀雇员

关注雇员的身心健康

公署继续推行「雇员身心安康计划」，为员工提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能。本年度内，公署启动为期两年的「运用 PRIDE 指标建立正向机构」专题计划。





在「正向领导培训工作坊」上，管理层人员就如何勉励员工投入工作以达成机构目标交流意见。





本署职员踊跃参与「正向心理培训工作坊」，讨论有助个人及社群尽展所长的特质。

维持舒适的工作环境



公署持续取得「办公室及公众场所室内空气质素检定计划」的「良好级」检定证书。

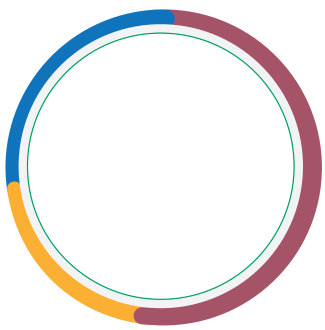


在 2019 冠状病毒疫情持续期间，公署自 2020 年 1 月底至 3 月分阶段实施特别工作安排，旨在循序渐进地全面恢复向公众提供的服务，同时减少社交接触，降低病毒在社区散播的风险。我们亦为保持办公地方的卫生采取额外预防措施。

接纳市民意见以改进服务

在本年度，我们完成了共 30 宗市民对本署的投诉，内容涉及职员态度或工作程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案中，有一宗经本署调查后认为职员确有不足之处，署方已为有关的职员提供辅导。在对本署的投诉当中，超过半数是由于投诉人不满意本署就其投诉政府部门或公营机构所作的结论和决定。我们已向投诉人解释，他们的反应基本上是针对本署的调查结果，因此可按既定机制提出重新评审或覆检个案的要求。无论如何，我们会以非常认真的态度看待投诉，把每宗投诉都视为一次重新审视工作程序和办事方式的机会，并会努力不懈地改善为市民提供的服务。

对本署的投诉性质



52.5% 涉及公署对投诉个案所作的决定
27.5% 涉及职员态度
21.0% 涉及公署的工作程序



附件

香港申诉专员

2019/20 年报

《申诉专员条例》附表所列机构一览

条例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列机构中英文名称及简称

二划	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation (KCRC)
	入境事务处	Immigration Department (ImmD)
三划	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department (CEDD)
	土地注册处	Land Registry (LR)
	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat (UGC)
	工业贸易署	Trade and Industry Department (TID)
	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data (PCPD)
	卫生署	Department of Health (DH)
四划	公务及司法人员薪俸及服务条件咨询委员会联合秘书处	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service (JSSCS)
	公司注册处	Companies Registry (CR)
	水务署	Water Supplies Department (WSD)
五划	司法机构政务长辖下所有法院与审裁处的登记处及行政办事处	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility (JA)
	市区重建局	Urban Renewal Authority (URA)
	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission (EOC)
	民众安全服务处（政府部门）	Civil Aid Service (Government department) (CAS)
	民众安全服务队	Civil Aid Service (CAS)
	民政事务总署	Home Affairs Department (HAD)
	民航处	Civil Aviation Department (CAD)
	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat (LCS)
六划	地产代理监管局	Estate Agents Authority (EAA)
	地政总署	Lands Department (LandsD)
	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency (WFSFAA)
	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive's Office (CEO)
	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority (WKCDA)
	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department (EMSD)
	机场管理局	Airport Authority (AA)

七划	投资推广署	Invest Hong Kong (InvestHK)
	社会福利署	Social Welfare Department (SWD)
	运输署	Transport Department (TD)
	劳工处	Labour Department (LD)
	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service (AMS)
	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department) (AMS)
	医院管理局	Hospital Authority (HA)
	财务汇报局	Financial Reporting Council (FRC)
	库务署	Treasury (Try)
	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission (SFC)
八划	房屋署	Housing Department (HD)
	法律援助署	Legal Aid Department (LAD)
	物业管理业监管局	Property Management Services Authority (PMSA)
	知识产权署	Intellectual Property Department (IPD)
	环境保护署	Environmental Protection Department (EPD)
	规划署	Planning Department (PlanD)
	邮政署	Post Office (PO)
	审计署	Audit Commission (Aud)
九划	保险业监管局	Insurance Authority (IA)
	屋宇署	Buildings Department (BD)
	建筑署	Architectural Services Department (ArchSD)
	律政司	Department of Justice (DoJ)
	政府飞行服务队	Government Flying Service (GFS)
	政府化验所	Government Laboratory (GovtLab)
	政府产业署	Government Property Agency (GPA)
	政府物流服务署	Government Logistics Department (GLD)
	政府总部	Government Secretariat (GS)
	一公务员事务局	– Civil Service Bureau (CSB)
	一民政事务局	– Home Affairs Bureau (HAB)

九划	—发展局	– Development Bureau (DEVB)
	—创新及科技局	– Innovation and Technology Bureau (ITB)
	—运输及房屋局	– Transport and Housing Bureau (THB)
	—劳工及福利局	– Labour and Welfare Bureau (LWB)
	—财经事务及库务局	– Financial Services and the Treasury Bureau (FSTB)
	—财政司司长办公室	– Financial Secretary's Office (FSO)
	—财政司司长私人办公室	– Financial Secretary's Private Office (FSPO)
	—环境局	– Environment Bureau (ENB)
	—政务司司长办公室	– Chief Secretary for Administration's Office (CSO)
	—政务司司长私人办公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office (CSPO)
	—政制及内地事务局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau (CMAB)
	—保安局	– Security Bureau (SB)
	—食物及卫生局	– Food and Health Bureau (FHB)
	—教育局	– Education Bureau (EDB)
	—商务及经济发展局	– Commerce and Economic Development Bureau (CEDB)
	政府统计处	Census and Statistics Department (C&SD)
	政府新闻处	Information Services Department (ISD)
	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department (FEHD)
	香港天文台	Hong Kong Observatory (HKO)
	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council (HKADC)
	香港电台	Radio Television Hong Kong (RTHK)
	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority (HKEAA)
	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited (HKSIL)
	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society (HKHS)
	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority (HKHA)
	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority (HKMA)
	香港海关	Customs and Excise Department (C&ED)
	选举事务处	Registration and Electoral Office (REO)

十划	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department (RVD)
	旅游业监管局	Travel Industry Authority (TIA)
	消防处	Fire Services Department (FSD)
	消费者委员会	Consumer Council (CC)
	海事处	Marine Department (MD)
	破产管理署	Official Receiver's Office (ORO)
	竞争事务委员会	Competition Commission (ComC)
十一划	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department (LCSD)
	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority (MPFA)
	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority (OFCA)
	职业训练局	Vocational Training Council (VTC)
	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department (AFCD)
十二划	渠务署	Drainage Services Department (DSD)
	税务局	Inland Revenue Department (IRD)
	惩教署	Correctional Services Department (CSD)
	雇员再培训局	Employees Retraining Board (ERB)
十三划	路政署	Highways Department (HyD)

条例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列机构中英文名称及简称

四划	公务员叙用委员会秘书处	Secretariat of the Public Service Commission (PSC)
九划	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force (HKAPF)
	香港警务处	Hong Kong Police Force (HKPF)
十三划	廉政公署	Independent Commission Against Corruption (ICAC)

对投诉不予跟进或不展开调查的情况

不受申诉专员调查的行动 – 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份回购守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 – 香港法例第 397 章第 10(1) 条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 – 香港法例第 397 章第 10(2) 条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

附件 3

个案数字

	报告年度 1				
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
查询	**12,159**	**11,564**	**11,424**	**10,403**	**8,581**
投诉					
(a)须处理的投诉个案	**6,112**	**5,732**	**5,587**	**5,808**	**20,737**
– 接到的投诉	5,244[213]	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]
– 由上年度转入	868	870	758	817	970
(b)已完成的投诉个案	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**
已跟进并终结	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724[52]**	**2,912[344]**	**2,807[326]**
– 经查讯后终结 2	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]
– 经全面调查后终结 3	226[30]	218[24]	195[15]	205[18]	240[109]
– 经调解后终结 4	134	133	237	205	149
经评审并终结	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**
– 缺乏充分理据跟进 5	1,187[4]	1,102	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]
– 受条例所限不得调查 6	955[15]	965[34]	947[9]	889	8,355[7,218]
(c)已完成的投诉个案百分比 = (b)/(a)	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**	**95.7%**
(d)转拨下年度 = (a) – (b)	**870**	**758**	**817**	**970**	**899**
已完成的主动调查数目	**8**	**11**	**12**	**12**	**10**

注 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。

注 2. 根据《申诉专员条例》第 11A 条跟进的一般性质的个案。

注 3. 根据《申诉专员条例》第 12 条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注 4. 根据《申诉专员条例》第 11B 条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

注 5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。

注 6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅第一章「用语词汇」。

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
渔农自然护理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2018/2608A	(1) 延误把调查结果告知报称在街上被狗咬伤的投诉人（成立）； (2) 在复函中向投诉人提供失实的资料（部分成立）；以及 (3) 推卸责任和没有澄清投诉人的伤口是被狗咬伤所致（不成立）。	部分成立	5
2018/3782	不当地处理一宗「乙类繁育狗只牌照」申请。	不成立	0
2018/3811	不当地处理一宗「乙类繁育狗只牌照」申请。	不成立	0
2018/3812	不当地处理一宗「乙类繁育狗只牌照」申请。	不成立	0
2018/3840	不当地处理一宗「乙类繁育狗只牌照」申请。	不成立	0
2018/3877	不当地处理一宗「乙类繁育狗只牌照」申请。	不成立	0
2019/0920 2019/0921 2019/0922 2019/0932 及其他	不当地处理及人道毁灭一头随泰国货船抵达香港的狗只。	不成立	0
2019/2141	(1) 就投诉人儿子被狗咬伤的投诉，延误为其儿子录取口供（成立）； (2) 职员的言论偏袒事涉狗主（不成立）； (3) 职员在回应投诉人的电话查询时给予她错误期望，并延误跟进个案（未有定论）；以及 (4) 职员未有考虑投诉人的未成年儿子于平日须上学而未能接听电话，在联络不果时没有主动联络其父母（部分成立）。	成立	5

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
建筑署 (Architectural Services Department)			
2018/4356	(1) 没有监督某公立医院在重建工程中聘用震动监测顾问的招标程序（不成立）；以及 (2) 向传媒讹称尚未委聘震动监测顾问（不成立）。	不成立	0
2018/4793B	在跟进一项为某迁置乡村边界附近的行人路栏杆进行改善工程的要求时推卸责任。	不成立	0
屋宇署 (Buildings Department)			
2018/2953	选择性地向某屋苑的部分业主就其僭建物工程发出「完工纸」，做法对其他业主不公平。	不成立	0
2018/3584B	没有对某违规重建屋宇发出清拆令。	不成立	0
2018/4202	没有适切跟进及回复投诉人提出的僭建物举报。	部分成立	2
2018/4318	没有对某屋苑地铺的僭建物采取执法行动。	不成立	0
2019/0478 2019/0591 2019/0735 2019/0777	无理追讨斜坡维修费用。	不成立	0
2019/1598(I)	无理拒绝投诉人索取资料（包括调查报告、调查人员资历、外判顾问公司合约文件等）的要求。	部分成立	1
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2018/4761C	未能解决某条拆卸中天桥的滴水问题。	不成立	0
2019/1123(I)	(1) 过度遮盖一份交通及运输影响评估报告的内容（成立）；以及 (2) 延误提供该报告（不成立）。	部分成立	1
2019/1587(I)	延误提供一份交通及运输影响评估报告。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
惩教署 (Correctional Services Department)			
2019/0455	职员不当地指控投诉人违反纪律，并坚持对他采取纪律处分。	未有定论	2
2019/1156	职员无理阅读某在囚人士拟寄给律师的一封信。	未有定论	2
2019/3369(I)	(1) 无理拒绝提供投诉人所索取的部分资料（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及 (2) 没有就处理索取资料要求及其后的覆检要求尽量缩短延期（不成立）。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
卫生署 (Department of Health)			
2018/3728C	没有禁止殓葬商在由入境事务处、卫生署及食物环境卫生署组成的港岛区联合办事处招揽生意。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2018/4728	(1) 对于不同地区违例吸烟的人士选择性执法（不成立）； (2) 禁烟标志及用品上带有误导性资讯（投诉不成立，但机构另有缺失）； (3) 职员态度恶劣（不成立）；以及 (4) 把热线服务转交 1823 处理（不成立）。	不成立	3
2018/4756A	遗漏把领取综援的残疾人士组别纳入「疫苗接种计划」。	成立	1
2019/0063A	遗漏把领取综援的残疾人士组别纳入「疫苗接种计划」。	成立	1
机电工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2018/4486	没有妥善处理关于升降机门故障的报告，以及没有监管注册承办商的表现。	不成立	0
平等机会委员会 (Equal Opportunities Commission)			
2018/3508D	无理中止调查投诉人指其前雇主涉嫌残疾歧视的投诉。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
消防处 (Fire Services Department)			
2018/4329	(1) 过于轻率地批准迷你仓延期遵办消除火警危险的规定（不成立）；以及 (2) 没有公布哪些迷你仓仍未消除火警危险（不成立）。	不成立	2
2018/4733	(1) 为迷你仓制订一套新的消防安全规定时没有咨询持份者（不成立）； (2) 无理针对迷你仓业界施加消防安全规定（不成立）；以及 (3) 制订过于严苛的消防安全规定，忽视迷你仓业务的性质及实际营运状况（不成立）。	不成立	0
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2018/3728B	没有禁止殓葬商在由入境事务处、卫生署及食物环境卫生署组成的港岛区联合办事处招揽生意。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2018/3903	未能解决新界某垃圾收集站的非法倾倒废物问题。	不成立	0
2018/4761A	未能解决某条拆卸中天桥的滴水问题。	不成立	0
2019/0404A	延误处理行李箱长期占用单车停泊位问题。	部分成立	1
2019/0433	没有采取有效的执法行动以解决轮胎摆放在行人路上所造成的阻街问题。	不成立	2
2019/2363	经律师行多次催办，仍不回复律师行曾否于某日在其当事人楼上的单位进行视察；就律师行的索取视察报告要求，亦没有回应。	成立	0
2019/2885	没有妥善处理洗车服务公司在路边洗车构成的卫生问题。	成立	2

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2019/3146 2019/3153 2019/3176 2019/3226 及其他	不清理未经准许而在公众地方展示或张贴的招贴和执法不力；以及不清理公众地方的涂鸦。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/3449	无理拒绝街市档位继承申请。	不成立	1
2019/3831A	就某区议员长期在行人路摆放非商业宣传品阻碍通道执法不力。	不成立	0
政府总部 — 公务员事务局 (Government Secretariat – Civil Service Bureau)			
2019/0029(I)	无理拒绝向投诉人提供政务主任职系人员的工作表现评核表格及填写表格的补充附注等资料。	部分成立	2
政府总部 — 发展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2019/3031(I)	无理拒绝向投诉人提供两项活化历史建筑物项目的租赁协议。	成立	1
政府总部 — 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2018/4581	没有提供适切协助，处理投诉人就一名有特殊教育需要的学童向校方索取某些记录所引起的争议。	部分成立	1
2018/4972	延误为投诉人有听障的儿子验配助听器。	成立	2
2019/3627(I)	无理拒绝提供检讨学校网工作小组成员名单，以及工作小组和中学学位分配委员会讨论相关事项的会议记录。	部分成立	3
2019/3884	无理把坪洲归入离岛区的升中校网，却把愉景湾列入中西区校网，对坪洲学童不公。	不成立	0
政府总部 — 食物及卫生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2019/4564 2019/5202 2019/5203	没有责成食物环境卫生署清理公众地方的「连侬墙」和以「连侬墙」没有构成严重的卫生问题为由而不进行清理。	投诉不成立，但机构另有缺失	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部 — 创新及科技局 (Government Secretariat – Innovation and Technology Bureau)			
2018/4419	在跟进一项为某迁置乡村边界附近的行人路栏杆进行改善工程的要求时推卸责任。	成立	1
2018/4761D	没有把一宗滴水投诉转介予适当部门。	不成立	0
政府总部 — 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2019/1472(I)	拒绝提供政府就建议修订《刑事事宜相互法律协助条例》及《逃犯条例》所接获的公众意见书的内容。	成立	2
2019/2233(I)	拒绝提供政府就建议修订《刑事事宜相互法律协助条例》及《逃犯条例》所接获的公众意见书的内容。	成立	0
2019/3123	(1) 没有回答投诉人的查询（成立）； (2) 错误诠释根据《入境条例》发出的递解离境令均属终身有效（不成立）；以及 (3) 没有在信笺上列示负责职员的电话或传真号码（成立）。	部分成立	0
政府总部 — 运输及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2019/0124A	在修订《巴士车长工作、休息及用膳时间指引》时，漠视业界意见，仍保留以 14 小时为最高工时。	不成立	0
2019/0180A	没有采取有效措施打击车辆非法载客取酬的活动。	不成立	4
2019/0731	独立审查组职员处事欠妥。	不成立	0
2019/0759(I)	独立审查组职员拒绝提供资料。	部分成立	1
路政署 (Highways Department)			
2018/4223B	向投诉人表示不反对其短期租约申请，但又不合理地向地政总署提供意见，导致该署拒绝投诉人的短期租约申请。	不成立	0
2018/4761B	未能解决某条拆卸中天桥的滴水问题。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2019/4430 2019/4662 2019/4712 2019/4931	没有清理「连依墙」及公众地方的涂鸦。	不成立	0
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2018/4374B	未能解决某离岛居民的食水短缺问题。	不成立	0
2018/4802C	没有在某乡村附近的行人径入口装设栏杆或石柱。	不成立	1
香港警务处 (Hong Kong Police Force)			
2018/3889(I)	无理拒绝披露投诉警察课的一份调查报告。	部分成立	1
2018/4535(I)	没有遵从《公开资料守则》处理投诉人索取一份调查报告的要求。	成立	1
2018/4536(I)	没有遵从《公开资料守则》处理投诉人索取一份调查报告的要求。	成立	1
2018/5187(I)	没有回应投诉人索取某宗案件的调查报告、笔迹鉴证报告，以及处理该案件的警员的姓名和职级的要求。	成立	2
2019/1240(I)	拖延及拒绝提供一宗涉及投诉人被拘捕的个案资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2019/3326(I)	延误及不当地处理投诉人根据《公开资料守则》索取警署运作指引的要求。	成立	3
2019/3780(I)	未有遵从《公开资料守则》处理一项关于警方就某地区的毒品交易活动采取拘捕行动的索取资料要求。	成立	1
2019/3872(I)	拒绝披露曾参与某些执法行动的警务人员的姓名及编号。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/4348(I)	拒绝披露警方在 2016 年至 2019 年期间采购和销毁催泪弹的相关资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
医院管理局 (Hospital Authority)			
2018/2608B	(1) 错误记录投诉人报称在街上被狗咬伤的事发时间（不成立）；以及 (2) 推卸责任和没有澄清投诉人的伤口是被狗咬伤所致（投诉不成立，但机构另有缺失）。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/1616	长洲医院在其药房办公时间以外，没有给予病人医生处方的全部药量，要求病人于药房办公时间再到该院或自行到市区的医院领取余下的药量，做法没有为病人着想。	成立	1
房屋署 (Housing Department)			
2018/3787	(1) 没有清楚说明编配公共屋邨场地的抽签安排（不成立）； (2) 未有妥善监察申请团体有否使用获批场地（成立）；以及 (3) 未有正视某些申请团体长期占用场地的问题（投诉不成立，但机构另有缺失）。	部分成立	2
2019/0732	(1) 就投诉人商铺采取的执管行动不合理（不成立）； (2) 无理禁止投诉人的商铺提供驻场中医美容服务（不成立）； (3) 擅自派员进入投诉人的商铺内巡查及拍照（不成立）；以及 (4) 对投诉人与另一违规商户的执管标准不一致（不成立）。	不成立	0
2019/0880	没有跟进有关公屋单位涉嫌违规改动的举报。	投诉不成立，但机构另有缺失	3
2019/2205	在短时间内分别就「出售居者有其屋计划单位 2018」及「出售绿表置居计划单位 2018」向投诉人两次发出选楼通知书。	成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2019/2904	某公共屋邨张贴海报的规则造成混乱及不公。	成立	1
2019/2907	在投诉人透过「租者置其屋」计划购买单位前，未有告诉他有部分喉管置于其他单位，以致投诉人未能要求进行相关的售前维修。	不成立	0
入境事务处 (Immigration Department)			
2018/3728A	没有禁止殓葬商在由入境事务处、卫生署及食物环境卫生署组成的港岛区联合办事处招揽生意。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
税务局 (Inland Revenue Department)			
2019/0677(I)	没有提供四项与「双倍印花税」相关的资料。	不成立	2
司法机构政务长 (Judiciary Administrator)			
2018/4872(I)	拒绝披露两名法官就职时作出司法宣誓的日期，以及为其监誓的人员姓名。	成立	1
2019/0802(I)	拒绝披露某法官就职时作出司法宣誓的日期，以及为其监誓的人员姓名。	成立	1
2019/0870(I)	拒绝披露在某法庭录音誊本上签署人员的身份、职位、所属部门，以及其直属上司的姓名及职位。	成立	1
地政总署 (Lands Department)			
2018/3584A	没有对某私人土地上的违规重建屋宇采取执行契约条款行动。	不成立	0
2018/3845	(1) 延误处理一宗短期豁免书申请（成立）； (2) 就发出短期豁免书施加不合理条件（成立）；以及 (3) 就延误处理的短期豁免书申请征收不予退还的行政费（成立）。	成立	2
2018/4223A	无理拒绝投诉人的短期租约申请。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2018/4793A	在跟进一项为某迁置乡村边界附近的行人路栏杆进行改善工程的要求时推卸责任。	成立	3
2018/4802B	没有在某乡村附近的行人径入口装设栏杆或石柱。	不成立	1
2019/0284(I)	拒绝提供政府就一幅土地所收到的标书。	不成立	0
2019/0404B	延误处理行李箱长期占用单车停泊位问题。	不成立	1
2019/1330	(1) 没有检讨一幅以象征式租金批出的短期租约用地是否仍适合作殡仪礼堂等用途，便为该短期租约续期（部分成立）； (2) 无理地把事涉短期租约用地免费租予承租人（部分成立）；以及 (3) 没有详细回复投诉人有关事涉短期租约的终止及续期方面的提问（成立）。	部分成立	3
2019/1526	过度修剪一棵位于政府土地上的珍贵树木及未有监察被斩下的树干的去向。	不成立	1
2019/1527	过度修剪一棵位于政府土地上的珍贵树木及未有监察被斩下的树干的去向。	不成立	1
2019/2633	没有就某村屋违例加建楼层及更改土地用途采取执法行动。	成立	0
2019/3346 2019/3508 2019/3538B 2019/4431 2019/5204	没有清理「连依墙」及公众地方的涂鸦。	不成立	0
2019/3831B	就某区议员长期在行人路摆放非商业宣传品阻碍通道执法不力。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2018/4697	(1) 无理拒绝把健体舞训练班的报名方式由「先到先得」改为「抽签」，以及未有防止大量重复参加者再次报名（成立）；以及 (2) 向投诉人提供错误资讯（成立）。	成立	3
2018/5168A	没有妥善跟进市民在某公园唱歌及演奏乐器而引致噪音滋扰的投诉。	不成立	1
2019/3660	无理两度取消舞蹈班课堂，以及没有及早通知学员。	成立	0
强制性公积金计划管理局 (Mandatory Provident Fund Schemes Authority)			
2018/3508C	无理拒绝界定投诉人放取病假期间其前雇主向他发放的款项的性质。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
通讯事务管理局办公室 (Office of the Communications Authority)			
2018/4853(I)	拒绝向投诉人提供其电话热线语音系统的服务选项列表。	成立	1
邮政署 (Post Office)			
2018/3897A	以投诉人的门牌号数并无于差饷物业估价署登记为由，无理中止向他提供邮政服务。	成立	4
2019/1917	没有转递寄给投诉人的邮件，以及转递程序欠妥。	成立	2
2019/1943	(1) 无理把银行寄往旧址给投诉人丈夫公司的邮件退回，并声称该地址错误，以致他公司的银行帐户被冻结（成立）； (2) 没有记录过往曾退回及转递寄往旧址的邮件，令他们无从得知邮件的去向（不成立）；以及 (3) 把寄给第三者的邮件错误转递到他们的新址（成立）。	部分成立	0
2019/3661	(1) 没有妥善派递邮件（成立）；以及 (2) 没有回应投诉人的查询（成立）。	成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
差饷物业估价署 (Rating and Valuation Department)			
2018/3238(I)	无理拒绝向投诉人提供他索取的资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2018/3897B	以投诉人的门牌号数并无于该署登记为由，无理中止向他提供邮政服务。	不成立	0
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2018/3029	(1) 无理拒绝发还聘用新家庭佣工的中介费（不成立）； (2) 无理催促投诉人领取退款支票（不成立）；以及 (3) 把处理退款申索的疏忽诿过于投诉人（不成立）。	不成立	1
2018/4756B	遗漏把领取综援的残疾人士组别纳入「疫苗接种计划」。	不成立	0
2018/4895(I)	(1) 拒绝向投诉人提供某安老院的图则（不成立）；以及 (2) 没有妥善回复投诉人的质疑（成立）。	部分成立	2
2018/5098	没有妥善处理一宗关于安老院的投诉。	不成立	0
2019/0063B	遗漏把领取综援的残疾人士组别纳入「疫苗接种计划」。	不成立	0
2019/3188	不适切地处理伤残津贴申请及无理拒绝提供协助。	部分成立	1
运输署 (Transport Department)			
2018/4802A	没有在某乡村附近的行人径入口装设栏杆或石柱。	不成立	2
2018/4897	错误地取消投诉人的电单车登记，并收回其特别车牌号码。	不成立	0
2019/0124B	在修订《巴士车长工作、休息及用膳时间指引》时，漠视业界意见，仍保留以 14 小时为最高工时。	不成立	0
2019/0163	审批 12.8 米尾轮转向巴士的程序粗疏，影响公众安全。	不成立	0
2019/0164	审批巴士站员工休息室需时过长，标准欠清晰。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2019/0180B	没有采取有效措施打击车辆非法载客取酬的活动。	不成立	4
2019/0522 2019/0523 2019/0524 2019/0541 2019/0542	没有妥善监管某专线小巴的服务质素，以及容许其营办商加价。	不成立	0
2019/0669(I)	拒绝提供三条新专营巴士路线营办商的遴选名单及结果。	部分成立	1
2019/2437	没有妥善监管某巴士公司兴建巴士站上盖的进度。	成立	3
2019/2527	(1) 为某指定驾驶学校招标时处理不当，导致指定驾驶学校市场被垄断（不成立）；以及 (2) 没有检讨有效的私人驾驶教师执照的发牌名额（不成立）。	不成立	1
2019/2926	没有妥善遏止在某禁区内的违规行为及车辆未经许可驶入该禁区。	部分成立	0
2019/3291	(1) 容许巴士公司发放笼统的班次资讯（部分成立）； (2) 没有回复有关巴士脱班的投诉（成立）；以及 (3) 没有有效监管巴士脱班（不成立）。	部分成立	4
2019/3939	(1) 没有回应及跟进关于两条小巴路线的投诉（部分成立）；以及 (2) 没有监察该两条小巴路线的服务表现（不成立）。	部分成立	2
水务署 (Water Supplies Department)			
2018/4374A	没有向某离岛的居民供应食水，亦没有跟进使用地下水的可行性研究。	不成立	0
在职家庭及学生资助事务处 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2018/5026	未有顾及投诉人的情况，将其儿子的学生资助发给她的前夫，亦没有妥善跟进投诉人欲成为资助申请人的要求及具体回复她的相关查询。	部分成立	3

以查讯方式终结的投诉个案结果

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件 1。）

机构		接到的投诉个案数目	以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
渔农自然护理署	(AFCD)	28	24	2
机场管理局	(AA)	17	7	0
建筑署	(ArchSD)	10	10	1
屋宇署	(BD)	2,242	169	51
民航处	(CAD)	8	2	0
土木工程拓展署	(CEDD)	10	6	0
竞争事务委员会	(ComC)	1	1	0
公司注册处	(CR)	6	2	0
消费者委员会	(CC)	11	13	0
惩教署	(CSD)	191	68	1
政府统计处	(C&SD)	1	0	0
香港海关	(C&ED)	44	17	0
卫生署	(DH)	83	36	3
律政司	(DoJ)	54	10	4
渠务署	(DSD)	9	6	0
机电工程署	(EMSD)	23	9	2
环境保护署	(EPD)	41	25	2
平等机会委员会	(EOC)	28	10	1
地产代理监管局	(EAA)	12	10	5
消防处	(FSD)	547	13	2
食物环境卫生署	(FEHD)	1,832	286	51
行政长官办公室总务室	(CEO)	8	4	2

机构		接到的投诉个案数目	以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
政府物流服务署	(GLD)	7	3	0
政府产业署	(GPA)	1	1	0
政府总部	(GS)			
– 政务司司长办公室	(CSO)	14	1	0
– 公务员事务局	(CSB)	20	3	2
– 商务及经济发展局	(CEDB)	3	2	0
– 政制及内地事务局	(CMAB)	5	2	0
– 发展局	(DEVB)	12	3	2
– 教育局	(EDB)	152	40	5
– 财政司司长办公室	(FSO)	1	1	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	2	2	0
– 食物及卫生局	(FHB)	294	23	2
– 民政事务局	(HAB)	6	0	0
– 创新及科技局	(ITB)	59	45	6
– 劳工及福利局	(LWB)	1	1	0
– 保安局	(SB)	19	6	4
– 运输及房屋局	(THB)	19	9	3
路政署	(HyD)	275	52	11
民政事务总署	(HAD)	465	46	4
香港房屋委员会	(HKHA)	15	7	1
香港房屋协会	(HKHS)	37	28	1
香港金融管理局	(HKMA)	39	25	1

机构		接到的投诉个案数目	以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
香港天文台	(HKO)	4	1	0
香港警务处	(HKPF)	1,548	28	2
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	3	3	0
医院管理局	(HA)	187	69	14
房屋署	(HD)	573	397	26
入境事务处	(ImmD)	97	54	5
廉政公署	(ICAC)	6	3	0
政府新闻处	(ISD)	294	20	0
税务局	(IRD)	57	37	9
保险业监管局	(IA)	4	4	1
知识产权署	(IPD)	1	1	0
司法机构政务长	(JA)	16	12	2
劳工处	(LD)	76	29	3
土地注册处	(LR)	4	4	0
地政总署	(LandsD)	350	171	37
法律援助署	(LAD)	61	39	2
立法会秘书处	(LCS)	8	1	0
康乐及文化事务署	(LCSD)	146	97	30
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	4	3	1
海事处	(MD)	8	4	0
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	22	5	0
破产管理署	(ORO)	5	4	1
其他机构		5,734	16	0

机构		接到的投诉个案数目	以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
规划署	(PlanD)	19	9	0
邮政署	(PO)	56	29	14
个人资料私隐专员	(PCPD)	61	6	1
香港电台	(RTHK)	2,951	8	1
差饷物业估价署	(RVD)	13	8	0
选举事务处	(REO)	23	10	4
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	9	3	0
社会福利署	(SWD)	127	52	9
香港考试及评核局	(HKEAA)	8	2	1
工业贸易署	(TID)	6	2	1
运输署	(TD)	225	145	17
市区重建局	(URA)	9	5	0
职业训练局	(VTC)	6	2	0
水务署	(WSD)	75	45	9
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	171	62	10
合计		**19,619**	**2,418**	**369**

注 1.　「其他机构」是指不在《申诉专员条例》附表 1 内的机构。

注 2.　在本报告年度，本署接到共 19,767 宗投诉个案，与上表所列数目不同，这是由于本年度内没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本附件内。

顾问名单

会计

蔡永忠先生，BBS, JP

建筑、工程及测量

何钟泰博士工程师，SBS, MBE, SB St J, JP
陈旭明测量师
陈志超工程师，SBS
林云峰教授，BBS, JP
梁广灏工程师，SBS, OBE, JP
熊永达博士，MH

法律

王沛诗女士，BBS, JP
张达明先生
罗沛然博士
黄文杰先生，SC
梁伟文先生，SC
Stephen Thomson 教授

医务及护理

邓惠琼教授，SBS, JP
卢宠茂教授，BBS, JP
沈秉韶医生，BBS, JP
钱惠堂教授
曾繁光医生
赖锦玉教授

社会工作及更生事务

马丽庄教授，JP
方敏生女士，BBS, JP
吴宏增先生
陈丽云教授，JP

* 姓名以笔划序



财务报表

截至2020年3月31日止年度

香港申诉专员
2019/20 年报

独立核数师报告
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》于香港成立）

意见

本核数师（以下简称「我们」）已审计列载于第 118 至 135 页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于 2020 年 3 月 31 日的财务状况表与截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表，以及财务报表附注，包括主要会计政策概要。

我们认为，该等财务报表已根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》真实而中肯地反映了申诉专员于 2020 年 3 月 31 日的财务状况及截至该日止年度的财务表现和现金流量。

意见的基础

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。我们在该等准则下承担的责任已在本报告「核数师就审计财务报表承担的责任」部分中作进一步阐述。根据香港会计师公会颁布的《专业会计师道德守则》（以下简称「守则」），我们独立于申诉专员，并已履行守则中的其他专业道德责任。我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

财务报表及其核数师报告以外的信息

申诉专员需对其他信息负责。其他信息包括刊载于年报内的全部信息，但不包括财务报表及我们的核数师报告。

我们对财务报表的意见并不涵盖其他信息，我们亦不对该等其他信息发表任何形式的鉴证结论。

结合我们对财务报表的审计，我们的责任是阅读其他信息，在此过程中，考虑其他信息是否与财务报表或我们在审计过程中所了解的情况存在重大抵触或者似乎存在重大错误陈述的情况。

基于我们已执行的工作，如果我们认为其他信息存在重大错误陈述，我们需要报告该事实。在这方面，我们没有任何报告。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》拟备真实而中肯的财务报表，并对其认为为使财务报表的拟备不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述所需的内部控制负责。

在拟备财务报表时，申诉专员负责评估申诉专员持续经营的能力，并在适用情况下披露与持续经营有关的事项，以及使用持续经营为会计基础，除非申诉专员有意将申诉专员清盘或停止经营，或别无其他实际的替代方案。

核数师就审计财务报表承担的责任

我们的目标，是对财务报表整体是否不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述取得合理保证，并出具包括我们意见的核数师报告。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员（作为整体）报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

合理保证是高水平的保证，但不能保证按照《香港审计准则》进行的审计，在某一重大错误陈述存在时总能发现。错误陈述可以由欺诈或错误引起，如果合理预期它们单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依赖财务报表所作出的经济决定，则有关的错误陈述可被视作重大。

在根据《香港审计准则》进行审计的过程中，我们运用了专业判断，保持了专业怀疑态度。我们亦：

- 识别和评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险，设计及执行审计程序以应对这些风险，以及获取充足和适当的审计凭证，作为我们意见的基础。由于欺诈可能涉及串谋、伪造、蓄意遗漏、虚假陈述，或凌驾于内部控制之上，因此未能发现因欺诈而导致的重大错误陈述的风险高于未能发现因错误而导致的重大错误陈述的风险。

- 了解与审计相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对申诉专员内部控制的有效性发表意见。

- 评价申诉专员所采用会计政策的恰当性及作出会计估计和相关披露的合理性。

- 对申诉专员采用持续经营会计基础的恰当性作出结论。根据所获取的审计凭证，确定是否存在与事项或情况有关的重大不确定性，从而可能导致对申诉专员的持续经营能力产生重大疑虑。如果我们认为存在重大不确定性，则有必要在核数师报告中提请使用者注意财务报表中的相关披露。假若有关的披露不足，则我们应当发表非无保留意见。我们的结论是基于截至核数师报告日止所取得的审计凭证。然而，未来事项或情况可能导致申诉专员不能持续经营。

- 评价财务报表的整体列报方式、结构和内容，包括披露，以及财务报表是否中肯反映交易和事项。

除其他事项外，我们与申诉专员沟通了计划的审计范围、时间安排、重大审计发现等，包括我们在审计中识别出内部控制的任何重大缺陷。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道 10 号
太子大厦 8 楼

2020 年 5 月 19 日

收支结算表
截至2020年3月31日止年度（所有数额均以港元为单位）

	附注	2020	2019
收入			
政府资助金	4	**$ 127,419,000**	$ 121,546,000
递延政府资助金之摊销	4	**1,814,220**	1,814,220
银行存款之利息收入		**9,735,926**	7,636,646
其他收入		**14,270**	412,904
		$ 138,983,416	$ 131,409,770
支出			
营运开支	5	**(125,331,036)**	(121,261,762)
年度盈余		**$ 13,652,380**	$ 10,148,008

全面收益表
截至2020年3月31日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「盈余」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第123至135页之附注为本财务报表的整体部分。

财务状况表
于2020年3月31日（所有数额均以港元为单位）

	附注	2020	2019
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	8	**$ 60,937,255**	$ 63,326,759
流动资产			
按金及预付款项		**$ 3,459,808**	$ 900,306
应收利息		**2,982,644**	1,657,720
原定三个月以上到期之定期存款		**380,136,000**	344,890,000
现金及现金等价物	9	**4,930,400**	30,459,561
		$ 391,508,852	$ 377,907,587
资产总额		**$ 452,446,107**	$ 441,234,346
负债			
非流动负债			
应付约满酬金－非流动部分	10	**$ 6,569,438**	$ 4,254,522
递延政府资助金－非流动部分	4	**57,086,218**	58,900,438
		$ 63,655,656	$ 63,154,960
流动负债			
其他应付款项及应计费用		**$ 3,321,743**	$ 3,238,604
应付约满酬金－流动部分	10	**5,023,628**	8,048,082
递延政府资助金－流动部分	4	**1,814,220**	1,814,220
		$ 10,159,591	$ 13,100,906
负债总额		**$ 73,815,247**	$ 76,255,866

	附注	2020	2019
资金			
累计资金		**$ 378,630,860**	$ 364,978,480
资金总额		**$ 378,630,860**	$ 364,978,480
资金及负债总额		**$ 452,446,107**	$ 441,234,346

申诉专员已于 2020 年 5 月 19 日批准及授权刊发。

赵慧贤女士
申诉专员

第 123 至 135 页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至2020年3月31日止年度（所有数额均以港元为单位）

		累计资金
于 2018 年 4 月 1 日之结余	$	354,830,472
2018/2019 年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		10,148,008
于 2019 年 3 月 31 日及 2019 年 4 月 1 日之结余	$	364,978,480
2019/2020 年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		13,652,380
于 2020 年 3 月 31 日之结余	$	378,630,860

第 123 至 135 页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至2020年3月31日止年度（所有数额均以港元为单位）

	附注	2020	2019
营运活动			
年度盈余		**$ 13,652,380**	$ 10,148,008
调整：			
利息收入		**(9,735,926)**	(7,636,646)
折旧	5	**2,623,224**	2,844,168
递延政府资助金之摊销		**(1,814,220)**	(1,814,220)
处置物业、机器及设备之（得益）／损失	5	**(2,397)**	4,962
营运资金变动前之营运盈余		**$ 4,723,061**	$ 3,546,272
按金及预付款项（增加）／减少		**(2,559,502)**	92,018
其他应付款项及应计费用增加		**83,139**	570,229
应付约满酬金减少		**(709,538)**	(514,773)
营运活动产生之现金净额		**$ 1,537,160**	$ 3,693,746
投资活动			
收取利息		**$ 8,411,002**	$ 7,777,946
购置物业、机器及设备所付款项		**(233,823)**	(720,614)
原定三个月以上到期之定期存款增加		**(380,136,000)**	(344,890,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期所得款项		**344,890,000**	326,054,000
出售物业、机器及设备所得款项		**2,500**	6,010
投资活动运用之现金净额		**$ (27,066,321)**	$ (11,772,658)
现金及现金等价物净减少		**$ (25,529,161)**	$ (8,078,912)
年初之现金及现金等价物	9	**30,459,561**	38,538,473
年末之现金及现金等价物	9	**$ 4,930,400**	$ 30,459,561

第 123 至 135 页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注
(所有数额均以港元为单位)

1 申诉专员的概况

申诉专员于 2001 年 12 月 19 日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册办事处地址为香港干诺道中 168-200 号信德中心招商局大厦 30 楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明及会计政策变动

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》（此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释），以及香港公认会计原则而编制。申诉专员采纳的主要会计政策列述如下。

香港会计师公会已颁布若干项新订及经修订的《香港财务报告准则》，并在申诉专员当前的会计年度首次生效或可提早采纳。这些准则当中，以下发展与申诉专员的财务报表有关：

(i) 《香港财务报告准则》第 16 号：租赁

申诉专员没有应用任何在当前的会计年度尚未生效的新准则或诠释。

(i) 《香港财务报告准则》第 16 号：租赁

《香港财务报告准则》第 16 号取代《香港会计准则》第 17 号：*租赁*及相关的诠释、香港（国际财务报告诠释委员会）诠释第 4 号：*厘定安排是否包括租赁*、香港（准则诠释委员会）诠释第 15 号：*营运租赁－优惠*，以及香港（准则诠释委员会）诠释第 27 号：*评估涉及租赁法律形式交易的内容*。此准则就承租人引入单一会计模式，规定承租人就所有租赁确认使用权资产及租赁负债，惟租期在 12 个月或以下的租赁（「短期租赁」）及低价值资产的租赁除外。

《香港财务报告准则》第 16 号亦引入额外的定性及定量披露规定，旨在让财务报表使用者评估租赁对实体财务状况、财务表现及现金流量的影响。

申诉专员于 2019 年 4 月 1 日初始应用《香港财务报告准则》第 16 号，以经修订追溯法把初始应用此准则的累积影响在 2019 年 4 月 1 日的期初结余确认。比较资料并未重列，而且会继续根据《香港会计准则》第 17 号予以呈报。

2 主要会计政策（续）

(a) 遵例声明及会计政策变动（续）

(i) 《香港财务报告准则》第 16 号：租赁（续）

(i) 《香港财务报告准则》第 16 号：租赁（续）

《香港财务报告准则》第 16 号取消了先前根据《香港会计准则》第 17 号有关承租人须将租赁分类为营运租赁或融资租赁的规定。相反，申诉专员作为承租人，须把所有租赁资本化，包括先前根据《香港会计准则》第 17 号分类为营运租赁的租赁，短期租赁及低价值资产的租赁则除外。

申诉专员选择对于自初始应用《香港财务报告准则》第 16 号当天起计剩余租期在 12 个月内届满（即 2020 年 3 月 31 日或之前届满的租期）的租赁，不会应用《香港财务报告准则》第 16 号有关确认租赁负债及使用权资产的规定。

采纳《香港财务报告准则》第 16 号对本财务报表并无重大影响。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。假如会计估计的修订只影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或假如会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

申诉专员在应用《香港财务报告准则》时所作出对财务报表及估计不确定的主要因素有重大影响的判断，于附注 3 内论述。

2 主要会计政策（续）

(c) 物业、机器及设备

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值（如有的话）后，按预计可使用年期以直线法冲销其成本，计算方法如下：

– 持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩余租期
– 建筑物	40 年
– 租赁物业装修	10 年
– 办公室家具	5 年
– 办公室设备	5 年
– 电脑设备	4 年
– 车辆	5 年

资产的可使用年期及其剩余价值（如有的话）会每年检讨。

管理层会在每个报告年度结束时检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时，便会在收支结算表内确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额，是以公平价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值，而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化，有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益，以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并按处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(d) 应收款项

应收款项于申诉专员拥有无条件权利可收取代价时予以确认。倘若代价只是随时间推移即会成为到期应付，则收取代价的权利即为无条件。倘若收入于申诉专员拥有无条件权利可收取代价之前已确认，有关金额会作为合约资产列报。

应收款项采用实际利率方法按摊销成本减去以下述方式厘定的信贷亏损拨备列帐：

亏损拨备按等同于整个有效期的预期信贷亏损的金额计量，该等信贷亏损预期在应收款项的整个有效期间出现。就所有金融工具而言（包括按金及应收利息），申诉专员确认相等于 12 个月预期信贷亏损的拨备，除非金融工具信贷风险自初始确认后大幅增加。在此情况下，亏损拨备乃按相等于整个有效期的预期信贷亏损的金额计量。

预期信贷亏损于各报告日期进行重新计量，任何变动均于损益中确认为减值收益或亏损。申诉专员通过亏损拨备帐中应收款项帐面金额所作的相应调整确认减值收益或亏损。

倘若实际上并无收回的可能，应收款项的帐面金额会予冲销（部分或全部）。这情况通常出现在申诉专员确定债务人没有资产或收入来源可产生足够现金流量以偿还冲销的金额。

(e) 应付款项

应付款项按公平价值初始确认，随后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(f) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及库存现金、存放于银行和其他金融机构的活期存款，以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期，可以随时换算为已知的现金额，而且价值变动方面的风险不大。

(g) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累积计算。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

2 主要会计政策(续)

(h) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务,而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流,并且可作可靠的估计,便会提拨准备。假如货币时间价值重大,则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低,或是无法对有关数额作出可靠的估计,该义务便会披露为或有负债,但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务,亦会披露为或有负债,但如果资源外流的可能性极低则除外。

(i) 收入确认

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取,而申诉专员亦将会符合各项附带条件时,便会初始在财务状况表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金,会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金,会列作递延政府资助金记入财务状况表,并按照附注 2(c) 所列的折旧政策的基准,按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(j) 关联人士

(a) 任何人士或其直系亲属与申诉专员相关联,假如该人士或其直系亲属:

(i) 可控制或共同控制申诉专员;

(ii) 对申诉专员有重大影响力;或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

2 主要会计政策（续）

(j) 关联人士（续）

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员（即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联）。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构（或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构）。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。

(vi) 该实体受附注 2(j)(a) 所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附注 2(j)(a)(i) 所述的人士对该实体有重大影响或是该实体（或其主体）的主要管理层成员。

(viii) 该实体或其所属集团内任何人士向申诉专员提供主要管理层成员的服务。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 会计判断及估计

在应用申诉专员的会计政策时，申诉专员已作出下列会计判断：

折旧

物业、机器及设备是按估计可使用年期以直线法折旧。申诉专员每年检讨估计可使用年期，以厘定列入该年度期内的折旧开支数额。可使用年期是根据申诉专员就同类资产的过往经验，并考虑预期的科技发展而作估计。假如先前的估计有重大改变，则未来期间的折旧开支会作调整。

4 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用及购置建筑物之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用持有作自用的批租土地权益的租约期(54年)及建筑物的可使用年期(40年)，按照附注2(c)及2(i)(i)载列的会计政策以直线法计算确认入帐。

于2020年3月31日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2020	2019
一年内并包括在流动负债之内	**$ 1,814,220**	$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	**57,086,218**	58,900,438
	$ 58,900,438	$ 60,714,658

5 营运开支

	2020	2019
雇员福利开支(附注6)	**$ 114,639,117**	$ 106,906,640
物业、机器及设备折旧(附注8)	**2,623,224**	2,844,168
差饷及管理费	**3,215,584**	3,186,384
短期租赁相关开支	**100,800**	92,800
核数师酬金	**92,000**	89,900
宣传广播开支	**–**	2,946,500
处置物业、机器及设备之(得益)/损失	**(2,397)**	4,962
其他开支	**4,662,708**	5,190,408
	$ 125,331,036	$ 121,261,762

6 雇员福利开支

	2020	2019
薪金及津贴	**$ 98,217,291**	$ 92,662,884
约满酬金	**10,687,001**	9,438,814
退休保障费用—强积金计划	**2,688,318**	2,562,151
未放取之年假	**846,726**	(113,043)
其他雇员福利开支	**2,199,781**	2,355,834
	$ 114,639,117	$ 106,906,640

7 主要管理层薪酬

	2020	2019
短期雇员福利	**$ 17,589,727**	$ 16,601,778
聘用期结束后福利	**3,190,732**	2,185,693
	$ 20,780,459	$ 18,787,471

8 物业、机器及设备

	持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本:								
于2019年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 852,401	$ 1,765,521	$ 6,186,456	$ 874,801	$117,605,129
增添	-	-	-	40,331	48,018	145,474	-	233,823
处置	-	-	-	(19,234)	(28,466)	(29,034)	(179,800)	(256,534)
于2020年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 873,498	$ 1,785,073	$ 6,302,896	$ 695,001	$117,582,418
累计折旧:								
于2019年4月1日	$ 23,822,904	$ 7,162,438	$ 14,468,239	$ 730,918	$ 1,441,938	$ 6,043,550	$ 608,383	$ 54,278,370
年内支出	1,394,220	420,000	442,163	47,542	102,048	78,251	139,000	2,623,224
处置后拨回	-	-	-	(19,234)	(28,363)	(29,034)	(179,800)	(256,431)
于2020年3月31日	$ 25,217,124	$ 7,582,438	$ 14,910,402	$ 759,226	$ 1,515,623	$ 6,092,767	$ 567,583	$ 56,645,163
帐面净值:								
于2020年3月31日	$ 49,682,876	$ 9,217,562	$ 1,315,548	$ 114,272	$ 269,450	$ 210,129	$ 127,418	$ 60,937,255

8 物业、机器及设备(续)

	持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本:								
于2018年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,854,550	$ 828,839	$ 1,709,222	$ 6,149,407	$ 874,801	$ 117,116,819
增添	–	–	371,400	78,837	175,887	94,490	–	720,614
处置	–	–	–	(55,275)	(119,588)	(57,441)	–	(232,304)
于2019年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 852,401	$ 1,765,521	$ 6,186,456	$ 874,801	$ 117,605,129
累计折旧:								
于2018年4月1日	$ 22,428,684	$ 6,742,438	$ 14,015,300	$ 723,142	$ 1,375,369	$ 5,901,218	$ 469,383	$ 51,655,534
年内支出	1,394,220	420,000	452,939	60,636	177,600	199,773	139,000	2,844,168
处置后拨回	–	–	–	(52,860)	(111,031)	(57,441)	–	(221,332)
于2019年3月31日	$ 23,822,904	$ 7,162,438	$ 14,468,239	$ 730,918	$ 1,441,938	$ 6,043,550	$ 608,383	$ 54,278,370
帐面净值:								
于2019年3月31日	$ 51,077,096	$ 9,637,562	$ 1,757,711	$ 121,483	$ 325,583	$ 142,906	$ 266,418	$ 63,326,759

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

9 现金及现金等价物

	2020	2019
银行现金	$ 4,925,400	$ 30,454,561
库存现金	5,000	5,000
	$ 4,930,400	$ 30,459,561

10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的 10% 至 25%（2019 年：10% 至 25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

11 税项

根据《申诉专员条例》附表 1A 第 5(1) 条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

12 承担

于 2020 年 3 月 31 日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

		2020		2019
于一年内缴付	**$**	**8,400**	$	8,400

除非在最少一个历月前以书面通知退租，否则租约仍然有效。

13 累计资金管理

申诉专员在管理其累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

14 金融风险管理及金融工具的公平价值

风险管理由总务及财务组按照申诉专员核准的政策执行。总务及财务组与各营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

信贷风险指因交易对手不履行合约义务而对申诉专员造成财务损失的风险。申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。申诉专员已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为财务状况表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

14 金融风险管理及金融工具的公平价值（续）

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表列载申诉专员的财务负债在报告年度结束时之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2020				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	**$ 5,023,628**	**$ 4,804,065**	**$ 1,765,373**	**$ 11,593,066**	**$ 11,593,066**
其他应付款项及应计费用	**3,321,743**	**–**	**–**	**3,321,743**	**3,321,743**
	$ 8,345,371	**$ 4,804,065**	**$ 1,765,373**	**$ 14,914,809**	**$ 14,914,809**

	2019				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ 8,048,082	$ 3,002,166	$ 1,252,356	$ 12,302,604	$ 12,302,604
其他应付款项及应计费用	3,238,604	–	–	3,238,604	3,238,604
	$ 11,286,686	$ 3,002,166	$ 1,252,356	$ 15,541,208	$ 15,541,208

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

14 金融风险管理及金融工具的公平价值(续)

(c) 利率风险(续)

敏感度分析

估计假如利率整体上升/下跌100个(2019年:100个)基点,而其他变数均维持不变,则申诉专员的盈余及累积资金于2020年3月31日便会增加约47,000元(2019年:$303,000元)。

以上的敏感度分析,是假定利率变动在报告年度结束当日已出现,并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌,是管理层评估该年度结束当日至下一报告年度之内可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与2019年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算,故不涉及任何货币风险。

(e) 公平价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额,与其于2020年及2019年3月31日的公平价值并无重大差异。

15 重大关联人士交易

涉及主要管理层人员的交易

主要管理层所有成员的酬金已在附注7披露。

16 截至2020年3月31日止年度已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表刊发日期止,香港会计师公会已颁布多项修订、新准则及诠释,但在截至2020年3月31日止年度尚未生效,亦没有在本财务报表中采纳,当中包括以下可能与申诉专员相关的准则:

	于下列日期或之后开始的会计期间生效
修订《香港财务报告准则》第3号:*业务之定义*	2020年1月1日
修订《香港会计准则》第1号及《香港会计准则》第8号:*重大之定义*	2020年1月1日

申诉专员现正评估该等修订、新准则及诠释于初次应用期间所造成的影响。至目前为止,申诉专员并未发现该等新准则有任何方面可能会对本财务报表构成重大影响。

投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。



设 计 意 念

香港申诉专员
2019/20 年报

封面设计采用镜头与快门，借显示于快门上的各项要素，反映申诉专员公署谨慎处理每宗投诉个案，在调查过程中一丝不苟，态度专业且不偏不倚，务求为市民提供高质素和有效率的服务，并与各政府部门及公营机构共同努力，令行政制度更趋完善。

香港申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C021898

本年报采用环保纸张印制